Ministère
des Services gouvernementaux

Rapport annuel de gestion 2005-2006

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère des Services gouvernementaux.

Ce document a été produit par
la Direction des affaires publiques et des communications

On peut obtenir
de l'information complémentaire
sur le ministère des Services gouvernementaux
en s'adressant à
la Direction des affaires publiques et des communications,
au 418 643-8383,
ou encore
en consultant son site Web
à l'adresse suivante :
www.services.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 4e trimestre 2006
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN-13 : 978-2-550-48218-5 (imprimé)
ISBN-10 : 2-550-48218-2 (imprimé)
ISBN-13 : 978-2-550-48219-2 (en ligne)
ISBN-10 : 2-550-48219-0 (en ligne)
ISSN 1715-8443 (imprimé)
ISSN 1715-8451 (en ligne)

© Gouvernement du Québec – 2006

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre les rapports annuels de gestion du ministère des Services gouvernementaux et de l'agence du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier 2005-2006.

Le rapport du ministère des Services gouvernementaux fait état des résultats obtenus au 31 mars 2006 à l'égard de son plan stratégique 2005-2008 et de son plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

Le rapport du Service aérien gouvernemental rend compte des résultats obtenus à l'égard de son plan d'action 2003-2004, reconduit en 2004-2005 et en 2005-2006.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre,

Henri-François Gautrin

Québec, octobre 2006

Monsieur Henri-François Gautrin
Ministre des Services gouvernementaux
Édifice H, 5e étage
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre les rapports annuels de gestion 2005-2006 du ministère des Services gouvernementaux et de l'agence du Service aérien gouvernemental.

Le rapport du ministère fait état des résultats obtenus au 31 mars 2006 à l'égard d'orientations et d'objectifs énoncés dans son plan stratégique 2005-2008 et d'actions énumérées dans son plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

Le rapport du Service aérien gouvernemental présente les résultats obtenus à l'égard de son plan d'action 2003-2004, reconduit en 2004-2005 et en 2005-2006, ainsi que de sa convention de performance et d'imputabilité conclue en septembre 2002.

Chaque rapport contient une déclaration sur la fiabilité des données. Le premier comprend la déclaration de la direction du ministère des Services gouvernementaux ; le second comprend la déclaration de la direction du Service aérien gouvernemental. Un rapport de validation de l'information est également inclus pour chacune des entités. La vérification interne a été assurée par la Direction de la vérification interne et des enquêtes de Revenu Québec avec lequel le ministère des Services gouvernementaux a conclu une entente de services.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Jocelyne Dagenais

Québec, octobre 2006

La présente publication est composée de deux sections distinctes :

- La première présente le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère des Services gouvernementaux.
- La seconde comprend le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du Service aérien gouvernemental.

Ministère
des Services gouvernementaux

Rapport annuel de gestion
2005-2006

Ministère des Services gouvernementaux

Table des matières

Déclaration sur la fiabilité des données de la direction du ministère des Services gouvernementaux 1

Rapport de validation de la direction de la vérification interne 3

Faits saillants 5

1 Présentation du ministère 7

1.1 Une organisation en évolution 7

1.2 Le ministère des Services gouvernementaux 8

1.3 Le portefeuille des Services gouvernementaux 10

2 Contexte et enjeux 11

2.1 Les défis du ministère 11

2.2 Les bases de la reddition de comptes 2005-2006 12

3 Résultats obtenus au regard des orientations stratégiques 13

Orientation 1 Moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises 13

■ Axe 1.1 Déploiement du gouvernement en ligne 13

■ Axe 1.2 Utilisation optimale des ressources informationnelles 21

Orientation 2 Répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions 24

■ Axe 2.1 Planification de la main-d'œuvre 24

4 Prestation de services aux citoyens 25

4.1 La déclaration de services aux citoyens 25

4.2 Le plan d'action 2005-2006 à l'égard des personnes handicapées et autres responsabilités 25

5 Ressources utilisées 27

5.1 Les ressources humaines 27

5.2 Les ressources financières 29

5.3 Les ressources informationnelles 32

6 Autres exigences 33

6.1 Le programme d'accès à l'égalité et le plan d'embauche pour personnes handicapées

6.1.1 L'embauche 33

6.1.2 La représentativité 34

6.2 Le plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels 34

6.3 La politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique 35

6.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

6.4.1 La gestion de la sécurité informatique (Chapitre 3, tome II du rapport 2004-2005 du Vérificateur général du Québec) 36

6.4.2 La prestation de services du gouvernement en ligne (Chapitre 3, tome II du rapport 2004-2005 du Vérificateur général du Québec) 38

Annexes

Annexe 1	**Lois dont l'application est confiée au ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2006**	41
Annexe 2	**Organismes qui, en application de la loi, sont sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux, au 31 mars 2006**	43
Annexe 3	**Données sur les ressources humaines et informationnelles du ministère pour l'année 2005-2006**	45
Annexe 4	**Organigramme**	47

Liste des tableaux

Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne — Répartition des crédits utilisés en 2005-2006 16

Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne — Crédits utilisés en 2005-2006 et en 2004-2005 16

Fonds de la société de l'information — Répartition des montants versés pour l'exercice 2005-2006 17

Plans de gestion en ressources informationnelles — Taux de participation des ministères et des organismes sollicités 21

Bilan gouvernemental des ressources informationnelles — Investissements totaux 21

Effectif autorisé du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2005-2006 et 2004-2005 27

Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans les limites du Programme d'aide et d'écoute (PAE) 28

Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2005-2006 et dépenses de 2004-2005 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux 30

Investissements du ministère en 2005-2006 31

Résultats financiers du Fonds du Service aérien gouvernemental en 2005-2006 et en 2004-2005 31

Recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées par statuts d'emploi 33

Représentation féminine par grandes catégories d'emploi 34

Déclaration sur la fiabilité des données de la direction du ministère des Services gouvernementaux

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre des Services gouvernementaux et de la sous-ministre associée à l'encadrement des ressources informationnelles. Nous nous sommes donc assurées de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que des contrôles afférents.

Ces résultats et ces renseignements découlent des engagements pris par le ministère dans son plan stratégique 2005-2008 ainsi que dans son plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes de Revenu Québec, avec lequel le ministère des Services gouvernementaux a conclu une entente de services, s'est assurée quant à elle du caractère plausible des résultats et des renseignements fournis ainsi que de la cohérence de l'ensemble de l'information. Elle a produit un rapport de validation à ce sujet.

À notre connaissance, les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Les membres de la direction,

Jocelyne Dagenais
Sous-ministre

Francine Thomas
Sous-ministre associée
à l'encadrement des ressources informationnelles

Québec, octobre 2006

Rapport de validation de la direction de la vérification interne

Madame Jocelyne Dagenais
Sous-ministre
Ministère des Services gouvernementaux
Édifice H
875, Grande Allée Est, 5e étage
Québec (Québec) G1R 5R8

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère des Services gouvernementaux, pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 incombe à la direction du ministère des Services gouvernementaux. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à procéder à l'analyse de la cohérence des données, à réviser des calculs ainsi qu'à discuter de l'information fournie.

Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Luc Tremblay

Québec, octobre 2006

Faits saillants

Créé au printemps 2005, le ministère des Services gouvernementaux a franchi, en 2005-2006, sa première année d'existence. Première année des plus significatives puisqu'elle a été employée à la concrétisation de la modernisation de l'État, conformément à la vision et aux priorités d'action du gouvernement, présentées dans le document « Briller parmi les meilleurs », ainsi qu'au Plan de modernisation de l'État 2004-2007. Plus particulièrement, le ministère a consacré d'importants efforts à la réalisation des objectifs gouvernementaux stratégiques que sont la mise en place de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec. Aux chapitres du développement du gouvernement en ligne, de la gestion des ressources informationnelles gouvernementales et de la gestion interne du ministère, des réalisations et des événements méritent également d'être signalés :

Dès août 2005, le ministre des Services gouvernementaux a doté le gouvernement du Québec, comme l'ont fait plusieurs autres gouvernements, d'une fonction de Dirigeant principal de l'information (DPI).

D'avril à octobre 2005, le développement de la première version de clicSÉQUR s'est poursuivi s'appuyant sur un partenariat entre le ministère des Services gouvernementaux, Revenu Québec, la Régie des rentes du Québec, le Centre de services partagés du Québec et Services Québec. En novembre 2005, la première version du service clicSÉQUR est mise en ligne pour les citoyens qui traitent avec Revenu Québec et la Régie des rentes du Québec.

En novembre 2005, donnant suite à l'annonce du premier ministre du Québec faite à l'occasion de la rencontre du Conseil de la fédération de juillet 2004, la première conférence provinciale-territoriale sur le gouvernement en ligne avait lieu à Québec. Les représentants des provinces et du territoire du Yukon ont émis une déclaration commune porteuse d'une nouvelle collaboration en matière de prestation de services et de gouvernement en ligne.

En décembre 2005, le Conseil des ministres a adopté les orientations pour la poursuite du déploiement du gouvernement en ligne.

Toujours en décembre 2005, le ministère a transmis au Secrétariat du Conseil du trésor son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008.

En janvier 2006, le Conseil des ministres a adopté le mémoire d'orientation concernant la position du gouvernement du Québec sur la collaboration entre le Canada et le Québec en matière de regroupement des services aux citoyens et aux entreprises.

En mars 2006, la Commission de l'administration publique a entendu la sous-ministre des Services gouvernementaux sur le sujet de la prestation de services du gouvernement en ligne. La commission parlementaire faisait suite au rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2004-2005.

À la fin de l'année 2005-2006, une nouvelle directive sur la sécurité de l'information, quel que soit le support, était élaborée et déposée pour son approbation.

1 Présentation du ministère

Durant l'année 2005-2006, le ministère des Services gouvernementaux a travaillé à faire progresser activement et concrètement la modernisation de l'État. Afin de répondre aux orientations gouvernementales, il a connu de profondes transformations ; sa structure administrative a évolué et les éléments de l'actuel portefeuille des Services gouvernementaux se sont mis en place.

1.1 Une organisation en évolution

Un rappel

Le 5 mai 2004, la présidente du Conseil du trésor présentait le plan de modernisation 2004-2007. Le premier volet de ce plan avait pour objet l'amélioration des façons de faire au sein de l'appareil gouvernemental et, plus particulièrement, de bonifier la prestation de services.

Selon le plan de modernisation, la révision de la prestation de services aux citoyens devait passer par l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité de ces services. La mise en place d'un guichet unique auprès des citoyens et des entreprises, Services Québec, y apparaissait comme un objectif stratégique incontournable. Toujours selon ce plan, l'amélioration de la prestation de services aux ministères et aux organismes, ainsi que la réduction éventuelle des coûts, devaient se réaliser par une meilleure intégration et une centralisation des services. Le gouvernement décidait donc de procéder à un regroupement et à une rationalisation des services aux ministères et aux organismes, ce qui devait donner le jour au Centre de services partagés du Québec.

Dans le programme d'action rendu public par le premier ministre le 11 mars 2004, « Briller parmi les meilleurs », la priorité accordée à la mise sur pied d'un gouvernement en ligne était très claire. Le plan de modernisation 2004-2007 reprend cette orientation en précisant que le gouvernement en ligne amène à repenser la prestation de services pour en améliorer la qualité et l'adapter aux besoins des citoyens et des entreprises.

Lors du remaniement ministériel du 18 février 2005, le premier ministre nommait un ministre des Services gouvernementaux ainsi qu'un ministre délégué au Gouvernement en ligne.

Les responsabilités ministérielles

Le 8 juin 2005, la loi constitutive du ministère entrait en vigueur et donnait au ministre des Services gouvernementaux la mission de développer un ensemble de moyens en vue d'offrir aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes gouvernementaux un accès simplifié à des services de qualité, sur tout le territoire du Québec.

Globalement, dans le même sens que les orientations gouvernementales présentées précédemment, cette loi confiait au ministre des Services gouvernementaux les fonctions suivantes :

- coordonner les efforts des ministères et des organismes en vue de parvenir à une approche intégrée dans la prestation des services aux citoyens et aux entreprises ;
- rendre disponibles aux ministères et aux organismes des services partagés et contribuer à l'amélioration de ces services ;
- assurer le développement, l'implantation et le déploiement du gouvernement en ligne ;
- coordonner la mise en œuvre et assurer le suivi des politiques et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles ;
- s'assurer que les ministères et les organismes ont à leur disposition les immeubles et autres biens requis pour la prestation de leurs services.

Au tout début de l'exercice financier 2005-2006, le ministère comprenait trois principaux secteurs : une équipe de travail sous l'autorité d'une sous-ministre adjointe qui s'affairait à la mise sur pied de Services Québec, alors composé majoritairement de l'équipe de l'ancien Communication-Québec ; le Sous-ministériat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles ; le Sous-ministériat aux services administratifs qui intégrait à ce moment le Service aérien gouvernemental. L'effectif total alloué à ces trois secteurs s'établissait à 1 557 ETC (équivalent temps complet). Un organisme, la Société immobilière du Québec, complétait le portefeuille.

Durant l'année 2005-2006, d'importants efforts ont été consacrés, au sein du ministère, à la réalisation des mandats découlant du plan de modernisation 2004-2007, notamment la création et la mise en place des deux organismes, Services Québec et le Centre de services partagés du Québec. Les événements les plus marquants à ce chapitre ont été les suivants :

- le 20 avril 2005, le Conseil des ministres nommait une présidente-directrice générale de Services Québec. La Loi sur Services Québec (L.R.Q., chapitre S-6.3) avait été adoptée le 15 décembre 2004 ;
- le 11 mai 2005, la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., chapitre C-8.1.1) était adoptée par l'Assemblée nationale. Le 23 juin 2005, le Conseil des ministres nommait un président-directeur général du Centre de services partagés du Québec ;
- à l'automne 2005, un comité interministériel pour la mise en place de Services Québec était formé ;
- le 14 février 2006, les membres du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec étaient nommés.

À la fin de l'année 2005-2006, Services Québec et le Centre de services partagés du Québec étaient des organismes extrabudgétaires, dirigés par des présidents-directeurs généraux et, pour ce qui est du Centre de services partagés du Québec, par un conseil d'administration. La nomination des membres du conseil d'administration de Services Québec était alors prévue pour les semaines à venir. Ces deux entités relevaient, à ce moment, directement du ministre des Services gouvernementaux.

Au 31 mars 2006, le ministère des Services gouvernementaux possédait un effectif total de 352 ETC. De ce nombre, 162 ETC constituaient l'effectif du Service aérien gouvernemental.

1.2 Le ministère des Services gouvernementaux

Sa mission

Outre le mandat de participer à la mise en place et au bon fonctionnement de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec, le ministère des Services gouvernementaux a poursuivi, en 2005-2006, deux missions d'envergure :

- Assurer, à l'échelle de l'Administration, un rôle de leader en matière de déploiement du gouvernement en ligne, de développement de la société de l'information et d'utilisation optimale des ressources informationnelles.
- Appuyer certains ministères et organismes dans l'accomplissement de leurs mandats en mettant à leur disposition une flotte diversifiée d'aéronefs.

Sa structure administrative

À la fin de l'année financière 2005-2006[1], le ministère était principalement composé de deux grands secteurs correspondant aux volets de sa mission :

- Le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles

  Le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles exerce le leadership gouvernemental en matière de gouvernance technologique pour une utilisation optimale, efficiente et sécuritaire des technologies de l'information. Il assure la mise en œuvre du gouvernement en ligne, sa promotion et l'évolution de la prestation de services afin de répondre aux besoins évolutifs des citoyens, des entreprises et de l'administration publique.

  La sous-ministre associée à l'encadrement des ressources informationnelles détient également la fonction de dirigeante principale de l'information.

- L'agence du Service aérien gouvernemental[2]

  Créé en 1960, le Service aérien gouvernemental est constitué en agence depuis le 12 septembre 2002. Il a été transféré au ministère des Services gouvernementaux au début de l'année 2005-2006.

  Il offre des services spécialisés à ses clients et à ses partenaires, en fonction de leurs secteurs d'activité : transport médical aérien, lutte contre les incendies de forêt, surveillance du territoire, transport des personnes et des marchandises.

Outre les unités consacrées à la direction et à l'administration, dont celles offrant des services partagés aux autres entités du portefeuille ministériel, le ministère se compose de deux unités administratives qui le soutiennent dans son rôle de chef de file en matière de déploiement du gouvernement en ligne et de développement de la société de l'information :

- La Direction des politiques

  La Direction des politiques a pour mission de soutenir le développement du gouvernement en ligne, notamment dans les domaines suivants : la lutte à la fracture numérique et la valorisation des éléments d'actif en place ; le déploiement des consultations en ligne et le développement de saines pratiques ; les orientations eu égard au regroupement des services avec le gouvernement fédéral ; la coordination de la veille et de la recherche sur le gouvernement en ligne ainsi que dans le domaine des interventions sur la scène internationale, en vue de la protection et de la promotion de la diversité culturelle dans l'Internet.

[1] Voir l'annexe 4 – Organigramme du ministère.

[2] Le Service aérien gouvernemental produit un rapport annuel distinct de celui du ministère. Ce rapport se trouve dans la présente publication à la suite du rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux.

- Le Bureau de l'innovation

  Le Bureau de l'innovation interagit avec les autres unités administratives du portefeuille des Services gouvernementaux dans les dossiers liés aux enjeux suivants : les pratiques innovantes dans le développement de la société de l'information et de la démocratie en ligne, les perspectives à long terme de l'implantation de la page personnelle du citoyen, les relations avec les centres de recherche qui œuvrent dans les domaines connexes aux missions du ministère, et la coopération internationale en matière de gouvernement en ligne. Il contribue à l'effort de veille stratégique et agit comme conseil auprès du ministre et de la sous-ministre pour toute question relative au déploiement du gouvernement en ligne.

1.3 Le portefeuille des Services gouvernementaux

Au 31 mars 2006, le portefeuille ministériel comprenait le ministère des Services gouvernementaux et les trois organismes suivants : Services Québec, le Centre de services partagés du Québec et la Société immobilière du Québec. Pour l'année 2005-2006, chacune de ces entités produit son propre rapport annuel[3].

Le ministère et les trois organismes travaillent en étroite collaboration pour la réalisation d'un même objectif, soit celui de mieux servir les citoyens et les entreprises de même que les ministères et les organismes, en travaillant à l'amélioration et à la simplification des services ainsi qu'à l'accroissement de la performance de l'État.

[3] Voir l'annexe 2 pour plus de précisions sur les organismes du portefeuille des Services gouvernementaux.

2 Contexte et enjeux

2.1 Les défis du ministère

Avant-propos

Au printemps 2006, le ministère des Services gouvernementaux terminait sa première année d'existence. Pendant cette année, la structure administrative initiale du ministère a été modifiée de façon radicale par la réalisation, en grande partie, des objectifs stratégiques que constituaient la mise en place de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec. Ces deux organismes présentent, dans leur rapport annuel de gestion 2005-2006 respectif, le contexte et les enjeux auxquels ils ont dû faire face.

Le texte qui suit expose le contexte et les enjeux qui ont eu une incidence sur d'autres mandats majeurs du ministère pendant l'exercice 2005-2006, soit ceux d'assurer le déploiement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles gouvernementales.

Le contexte

Depuis sa création et au regard de ses mandats, le ministère a évolué dans un contexte caractérisé, principalement, par les éléments suivants :

- Une priorité, dans les règles de gouvernance des états modernes, donnée à l'évolution et à l'optimisation des services aux citoyens et aux entreprises ;
- L'évolution rapide des technologies de l'information et des communications ;
- Une demande constante de services électroniques facilement accessibles et sécuritaires de la part des citoyens, des entreprises et des organisations ;
- La volonté exprimée par les citoyens, les entreprises et les associations représentant des intérêts, de faire connaître leurs positions aux décideurs gouvernementaux par l'intermédiaire d'Internet ;
- L'essor de la société de l'information qui repose sur le partage du savoir entre tous les membres d'une collectivité grâce aux technologies de l'information et des communications ; elle vise le développement social, culturel et économique de l'ensemble de la collectivité ;
- L'existence d'une fracture numérique, c'est-à-dire d'une différence marquée entre les différents groupes socio-économiques et les groupes d'âge en ce qui concerne l'accès à Internet et aux technologies de l'information et des communications ;
- La nécessité d'optimiser l'utilisation des ressources et le développement à l'échelle gouvernementale du modèle de gestion en services partagés.

Les enjeux

Compte tenu du contexte actuel et des responsabilités qui lui ont été confiées, le ministère des Services gouvernementaux a de nombreux défis à relever, notamment dans le chantier d'envergure et à multiples volets que constitue le déploiement du gouvernement en ligne, plus particulièrement en ce qui concerne son rôle d'encadrement et d'innovation et à l'égard du développement de l'expertise en ce domaine. Les principaux enjeux du ministère peuvent se résumer ainsi :

- Accroître l'offre de services en ligne pour répondre aux besoins des citoyens et des entreprises et améliorer la performance de l'État ;
- Simplifier l'accès des citoyens et des entreprises à la prestation électronique de services ;
- Consolider la relation de confiance des citoyens et des entreprises à l'égard de la prestation électronique de services ;

- Favoriser la participation des citoyens à la vie démocratique par l'intermédiaire des technologies de l'information et des communications ;
- Participer au développement de la société de l'information, à l'intérieur et à l'extérieur du Québec ;
- Réduire la fracture numérique, c'est-à-dire favoriser l'appropriation de l'utilisation de l'Internet et des technologies de l'information et des communications par les entreprises, les administrations publiques, les organisations et la population en général ;
- Mettre en place un cadre en matière de gestion des ressources informationnelles ;
- Assurer le soutien administratif nécessaire à la réalisation des mandats du ministère et du portefeuille dans une approche de services partagés.

2.2 Les bases de la reddition de comptes 2005-2006

La Loi sur l'administration publique précise qu'un rapport annuel de gestion doit comprendre une présentation des résultats obtenus par rapport aux objectifs prévus par le plan stratégique du ministère et, le cas échéant, par le plan annuel de gestion des dépenses.

Au printemps 2005, le ministère des Services gouvernementaux a publié son premier plan stratégique (2005-2008) ainsi que son plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006. Ces documents s'inscrivent dans la foulée des orientations présentées dans la vision et les priorités d'action du gouvernement du Québec, *Briller parmi les meilleurs*, dans le plan de modernisation 2004-2007 ainsi que dans le rapport *Vers un Québec branché pour ses citoyens*.

Rédigés au printemps 2005, le plan stratégique 2005-2008 et le plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 s'appliquent au ministère des Services gouvernementaux, à Services Québec et au Centre de services partagés du Québec.

Le présent rapport annuel fait donc état de résultats sur une partie seulement des engagements pris et des actions envisagées à l'intérieur des deux documents précités, soit sur :

- l'orientation « moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises », en ce qui concerne les deux axes suivants : le déploiement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles ;
- l'orientation « répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions », en ce qui concerne l'axe suivant : la planification de la main-d'œuvre.

3 Résultats obtenus au regard des orientations stratégiques

Orientation 1

Moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises

Selon la loi constitutive du ministère, le ministre des Services gouvernementaux a pour mission de développer un ensemble de moyens ayant pour objet d'offrir notamment un accès simplifié à des services de qualité aux citoyens et aux entreprises.

Pour ce faire, le ministre doit viser l'utilisation optimale des possibilités des technologies de l'information et des communications dans la prestation de services.

Il doit coordonner la mise en application des politiques et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles et en assurer le suivi. Il a également pour fonction d'assurer le développement, l'implantation et le déploiement du gouvernement en ligne.

Sous un autre aspect, le gouvernement du Québec vise, par ses actions, à faciliter le passage du Québec à une société de l'information.

Le ministère des Services gouvernementaux a la responsabilité au sein du gouvernement de conseiller, d'orienter, d'influencer et de mettre en place les conditions nécessaires pour que le Québec, autant l'administration publique que l'ensemble de la population, bénéficie des avantages de l'évolution à l'échelle mondiale des technologies de l'information et des communications et d'Internet.

Le ministère veille donc à ce que les technologies de l'information et des communications ainsi qu'Internet contribuent avantageusement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux que sont la promotion et la protection de la culture et de la langue, la création d'un contexte compétitif sur les plans légal, commercial et fiscal, la création d'infrastructures stratégiques, la stimulation de l'innovation et le développement de la connaissance et du savoir de la population.

■ Axe 1.1
Déploiement du gouvernement en ligne

Objectif 1.1.1 **D'ici au 31 mars 2008, avoir accéléré le déploiement du gouvernement en ligne**

Indicateur **Mesures prises par le ministère des Services gouvernementaux pour accélérer le déploiement du gouvernement en ligne**

Le Conseil des ministres a adopté, le 14 décembre 2005, les orientations pour la poursuite du déploiement du gouvernement en ligne définies par le ministère. Les ministères et les organismes avaient été consultés et avaient donné leur adhésion aux recommandations formulées.

Le ministère a également assuré son leadership, notamment en siégeant aux différents comités. La sous-ministre préside le Comité de gouverne de SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) et est membre des conseils d'administration de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec. La sous-ministre associée assume la fonction horizontale de dirigeante principale de l'information (DPI) et est membre du Comité exécutif du plan d'informatisation du réseau de la santé.

Objectif 1.1.2 **Pendant l'année 2005-2006, encourager par des mesures et de nouveaux modèles de financement, le développement de projets visant à accélérer le développement de la société de l'information et du gouvernement en ligne**

Indicateurs

a) Activités réalisées et mesures de financement utilisées pendant l'année 2005-2006
b) État de développement des outils de mesure de la performance du gouvernement en ligne

Indicateur a) Activités réalisées et mesures de financement utilisées pendant l'année 2005-2006

Les activités intergouvernementales et internationales liées au déploiement de la société de l'information et au déploiement du gouvernement en ligne

Les relations intergouvernementales

Plusieurs échanges portant sur les meilleures pratiques des administrations publiques ont lieu régulièrement entre le gouvernement du Québec et d'autres gouvernements. Dans ce contexte, le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec les organismes sous la responsabilité du ministre, entretient des relations intergouvernementales en matière de prestation de services et de développement du gouvernement en ligne.

Depuis le début d'avril 2005, le ministère a participé à six reprises aux activités trimestrielles régulières de différents comités impliquant des relations multilatérales fédérales-provinciales-territoriales.

De plus, le ministère, en collaboration avec le ministère des Relations internationales et le gouvernement du Canada, s'implique dans des activités internationales contribuant au développement de la société de l'information.

Les principales activités, en 2005-2006, auxquelles le ministère des Services gouvernementaux a participé activement ont été les suivantes :

- Volet provincial-territorial

En novembre 2005, donnant suite à l'annonce du premier ministre du Québec, à l'occasion du conseil de la fédération de juillet 2004, la première conférence provinciale-territoriale sur le gouvernement en ligne avait lieu à Québec. Sous la coprésidence du Québec et du Nouveau-Brunswick, les représentants de dix provinces et d'un territoire (le Yukon), dont six ministres, ont discuté, entre autres, de l'interopérabilité des services publics. Ils ont émis une déclaration commune porteuse d'une nouvelle collaboration en matière de prestation de services et de gouvernement en ligne.

Le symposium technique, qui précédait la conférence ministérielle, a permis à plus de 40 représentants gouvernementaux et experts scientifiques d'échanger sur les meilleures pratiques en matière de gouvernement en ligne.

- Volet fédéral-provincial

Le ministère a participé à plus d'une demi-douzaine de rencontres régulières des comités techniques canadiens portant, notamment, sur la normalisation, la sécurité, les logiciels libres et l'architecture.

De plus, le ministère a participé à plusieurs rencontres des membres des conseils de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP). Ces conseils sont des réseaux d'échanges entre le fédéral, les provinces et les territoires en matière de prestation de services et de gestion de l'information numérique. Ils sont coprésidés par un représentant du gouvernement fédéral et un représentant des provinces et des territoires. Les membres sont des fonctionnaires des deux ordres de gouvernement. Le conseil mixte est un regroupement des membres des deux conseils. Notons particulièrement les faits suivants :

- le ministère a participé aux trois rencontres régulières d'un des sous-comités du CDPISP, soit celui sur la protection de l'information (*National sub-comitee of information protection*) menant à l'adoption par plusieurs provinces du modèle québécois de catégorisation de l'information et des niveaux de risques associés ;
- en septembre 2005, au cours de la rencontre à Halifax, en Nouvelle-Écosse, des propositions concernant un plan stratégique pour 2006-2009 ainsi que la mission du conseil mixte ont été déposées. Les représentants du Québec ont transmis aux différents conseils des commentaires qui amenaient des modifications importantes au plan de travail proposé dans le plan stratégique du conseil mixte ;
- en février 2006, à Nanaimo, en Colombie-Britannique, un représentant du ministère a présenté la déclaration commune provinciale-territoriale sur le gouvernement en ligne, adoptée à Québec en novembre 2005. Les projets concernant la mission et le plan stratégique 2006-2009 du conseil mixte ont été abandonnés, faisant place au projet de stratégie provinciale-territoriale proposé dans la déclaration commune. Cette stratégie pourrait mener à des collaborations avec le gouvernement fédéral.

En janvier 2006, le Conseil des ministres adoptait, en ce qui concerne la collaboration Canada-Québec, le mémoire d'orientation sur la prestation regroupée de services. La décision prise permettra de guider les ministères et les organismes qui désirent collaborer avec le gouvernement fédéral relativement à la prestation regroupée des services et au gouvernement en ligne.

Les relations internationales

Au cours de la période 2005-2006, le ministère a participé à huit rencontres régulières des comités techniques internationaux portant notamment sur la normalisation de la sécurité et sur les normes et standards favorisant la diversité culturelle et linguistique.

En mai 2005, le ministère a collaboré au Colloque international sur le gouvernement en ligne organisé par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO).

En novembre 2005, une délégation du Québec a participé au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) qui s'est tenu à Tunis. Outre le ministre délégué au gouvernement en ligne, la délégation comptait six personnes provenant de cinq ministères, dont deux du ministère des Services gouvernementaux. Au cours de 2005, le ministère a également participé à deux des rencontres préparatoires au Sommet. Les principaux thèmes du Sommet mondial présentant un intérêt pour le Québec sont le développement de la société de l'information (y compris la réduction de la fracture numérique), la gouvernance de l'Internet ainsi que l'administration électronique dans la francophonie.

De plus, six personnes de la société civile, représentant des organisations non gouvernementales québécoises, ont fait partie de la délégation à Tunis. Avec la participation de ces dernières, dans le cadre des événements parallèles au Sommet, le gouvernement du Québec a organisé l'événement Québec, « Expertise du Québec au-delà des frontières ». Cet événement a permis de sensibiliser les autres États et gouvernements, de même que les organismes internationaux gouvernementaux (OIG) et les organismes non gouvernementaux (ONG), à la stratégie du Québec concernant la société de l'information et de faire valoir son expertise sur la scène internationale.

La Provision pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne

En 2005-2006, le budget autorisé de la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne était de 30 400 000 $ dont 20 600 000 $ en crédits d'investissement, 6 850 000 $ en crédits de fonctionnement et 2 950 000 $ en crédits d'amortissement. Au cours de l'exercice 2005-2006, le pourcentage d'utilisation du budget a été de 46,3 % pour les crédits d'investissement, de 45,9 % pour les crédits de fonctionnement et de 63,7 % pour les crédits d'amortissement.

Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne – Répartition des crédits utilisés en 2005-2006

M/O	Projets	Investissement	Fonctionnement	Amortissement
MSG	Déploiement de l'application « clicSÉQUR »		1 500 000 $	
MSSS	Espace Santé–société–mieux-être	4 000 000 $		
MDEIE et Services Québec	Portail gouvernemental de services aux entreprises	2 871 300 $	511 500 $	1 214 900 $
Services Québec	Portail gouvernemental de services	2 657 800 $	1 131 600 $	664 000 $
	Total des crédits utilisés	**9 529 100 $**	**3 143 100 $**	**1 878 900 $**
	Crédits 2005-2006	**20 600 000 $**	**6 850 000 $**	**2 950 000 $**
	Pourcentage utilisé	**46,3 %**	**45,9 %**	**63,7 %**

MSG : ministère des Services gouvernementaux
MSSS : ministère de la Santé et des Services sociaux
MDEIE : ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

En 2004-2005, le budget autorisé de cette provision était de 23 400 000 $. Le tableau qui suit permet de comparer les budgets autorisés et leur pourcentage d'utilisation pour les années 2005-2006 et 2004-2005 :

Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne – Crédits utilisés en 2005-2006 et en 2004-2005

	2005-2006		2004-2005	
Crédits d'investissement	20 600 000 $	46,3 %	20 600 000 $	38,6 %
Crédits de fonctionnement	6 850 000 $	45,9 %	1 000 000 $	50,6 %
Crédits d'amortissement	2 950 000 $	63,7 %	1 800 000 $	34,3 %

Bien qu'elle soit supérieure à celle de l'exercice précédent, l'utilisation des crédits de la provision de 2005-2006 est incomplète principalement en raison de l'adoption, en décembre 2005, des orientations pour la poursuite du déploiement du gouvernement en ligne. De plus, la complexité de la gestion des projets impliquant de nombreux ministères et organismes, de l'analyse de leurs demandes et du soutien dans leur démarche a entraîné des délais supplémentaires provoquant un glissement des déboursés d'une année financière à l'autre.

Cependant, en décembre 2005, le Conseil des ministres a autorisé la création d'un groupe de travail par le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le ministère des Finances et le Secrétariat du Conseil du trésor, pour revoir le modèle de financement des projets liés au gouvernement en ligne.

À cette fin, le ministère a travaillé à l'identification de différentes méthodes d'analyse de gestion des bénéfices dont la méthode d'analyse et de remontée de la valeur (MAREVA) utilisée par le gouvernement français. Des travaux ont été effectués afin d'adapter cette méthode au contexte gouvernemental québécois. Les prochaines étapes permettront d'en évaluer l'application grâce à la formation et à un projet pilote.

Le Fonds de la société de l'information

Le programme du Fonds de la société de l'information a pour objectif d'appuyer et d'encourager la réalisation de projets et la poursuite d'initiatives favorisant le passage de toute la population du Québec à une société de l'information, en accordant une attention toute particulière aux segments de la population qui subissent les effets de la fracture numérique.

Un budget de 479 535 $ a été prévu pour accorder des subventions à l'intérieur du programme du Fonds de la société de l'information (anciennement le Fonds de l'autoroute de l'information). Pour l'exercice 2005-2006, le pourcentage d'utilisation est de 92,9 %. Le tableau suivant présente la répartition des montants versés.

Fonds de la société de l'information –
Répartition des montants versés pour l'exercice 2005-2006

Volets	Nombre	Montants versés	
Volet 1 : Projets de clientèles autres que les ministères et les organismes	11 projets	440 279 $	
Volet 2 : Soutien à la mission globale des organismes	1 organisme	5 000 $	
Total versé		**445 279 $**	
Crédits alloués			**479 535 $**
Pourcentage utilisé			**92,9 %**

Indicateur b) État de développement des outils de mesure de la performance du gouvernement en ligne

En 2005-2006, quatre outils de diagnostic distincts comportant chacun un questionnaire interactif et un guide d'interprétation des résultats ont été produits pour mesurer la performance du gouvernement en ligne. Les principes à la base de ces outils, élaborés selon les meilleures pratiques du gouvernement en ligne, ont été mis à la disposition des ministères et des organismes, sur le site Internet du ministère des Services gouvernementaux, pour les aider à gérer la performance du gouvernement en ligne. Plus particulièrement, deux indicateurs ont été utilisés en 2005-2006 pour l'évaluation de la performance du gouvernement en ligne :

- rétroaction des citoyens par rapport à leur désir et à leur volonté de participer au processus d'élaboration de politiques ;
- rétroaction des citoyens par rapport à leur canal de communication préféré.

Ces indicateurs ont été obtenus après enquête auprès de citoyens et d'entreprises. De plus, la performance du gouvernement en ligne a été établie en 2005-2006 à l'aide d'indicateurs internes comme le nombre de nouveaux utilisateurs pour chaque service ou les économies générées provenant de l'adoption de technologies et de processus normalisés. Ces indicateurs sont basés sur des principes de mesures découlant des meilleures pratiques suggérées par l'ONU et l'OCDE. Le ministère des Services gouvernementaux en a retenu deux en particulier, soit :

- l'accès libre-service, abordable, sûr et convivial, par l'intermédiaire d'Internet haute vitesse et des centres d'accès publics, à tous les citoyens qui ont accès à des services, conçus pour correspondre aux événements de la vie et nécessitant des échanges entre les citoyens et l'Administration, ou qui en tireraient parti ;
- l'architecture d'entreprise fondée sur les composants, qui traite des secteurs d'activité, des données, de l'information et de la technologie nécessaires pour atteindre les objectifs fondamentaux de la prestation électronique de services au sein des ministères et d'un ministère à l'autre.

Ces principes proviennent des six facteurs clés pour mesurer le succès du gouvernement en ligne, soit : la pertinence, l'impact, la reddition de compte, l'utilité, l'efficience et la contribution mondiale. Ces facteurs clés ont été examinés, en 2005-2006, en fonction de chaque type d'échanges que l'Administration entretient avec sa clientèle (citoyen, entreprise, employé, gouvernement). Dans l'administration publique québécoise, le type d'échange le plus fréquent constaté en 2005-2006 est celui avec le citoyen. En 2005-2006, le gouvernement du Québec a mesuré un indicateur portant sur la cyberdémocratie, lié au facteur d'impact, lors d'un sondage conduit par le CEFRIO au printemps 2005 qui a, notamment, fait ressortir la préférence des répondants pour le vote par Internet dans une proportion de 52 %.

Objectif 1.1.3 **Pendant l'année 2005-2006, favoriser la mise en place de mesures liées à la sécurisation des échanges électroniques, notamment en vue de faire évoluer la prestation de certains services gouvernementaux vers un niveau transactionnel**

Indicateur **État d'avancement de la réalisation du plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information numérique**

Le plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information numérique 2005-2006 a évolué en cours d'année. La création du ministère a suscité une adaptation de ce plan par l'ajout, le retrait ou l'adaptation de certains projets aux nouvelles réalités ministérielles.

Malgré tout, d'importants travaux structurants ont été réalisés, notamment :

- une nouvelle directive sur la sécurité de l'information, quel que soit le support de cette information, a été élaborée et a fait l'objet d'un vaste projet de validation auprès de l'ensemble des ministères et des organismes. Cette directive s'inscrit dans une dynamique de révision de la gouvernance en matière de la sécurité de l'information au sein du gouvernement ;
- à la suite d'une analyse de risques en sécurité de l'information, un nouveau processus de suivi des plans d'action des ministères et des organismes a été produit et a été diffusé auprès de ces derniers. De plus, des conseillers ont été affectés aux ministères et aux organismes afin de les soutenir dans cette nouvelle approche ;
- une stratégie d'intervention de gestion des risques en matière de sécurité a été mise au point. Un sondage a été réalisé à cet égard et a permis de déterminer les bases d'amélioration de cette stratégie d'intervention et d'aligner les interventions sur les besoins des ministères et des organismes ;
- dans le cadre de la stratégie d'intervention concernant les menaces en provenance d'Internet, le ministère des Services gouvernementaux a préparé un plan de travail pour atténuer ces problèmes. Ce plan propose de s'attaquer prioritairement aux pourriels et au vol d'identité. Le ministère reconnaît l'importance de la collaboration entre plusieurs intervenants internationaux et nationaux, dont le gouvernement du Canada ;
- les principales activités réalisées en 2005-2006 relativement au suivi annuel auprès de la Commission de l'administration publique, du plan d'action en sécurité de l'information, en réponse au rapport du Vérificateur général de juin 2004 ont été :

  - l'élaboration de la nouvelle stratégie d'intervention auprès des ministères et des organismes, approuvée en mai 2005 ;
  - la production du modèle détaillé d'habilitation et de contrôle d'accès, élaboré et complété en juin 2005 ;
  - l'intégration des deux services de certification du ministère de la Justice et du ministère des Services gouvernementaux complétée en juin 2005 ;
  - la collecte d'information portant sur les clauses de sécurité utilisées dans les contrats de l'Administration, effectuée à l'été 2005 ;
  - la préparation, avec la collaboration des ministères et des organismes, du nouveau processus de production des bilans gouvernementaux, diffusé en février 2006.

- un plan de communication lié à la promotion de la protection des renseignements personnels et de la sécurité des transactions, à l'intention des citoyens et des entreprises, dans le cadre du développement du gouvernement en ligne a été amorcé. Ce plan s'inscrit dans la foulée des actions pour la mise en œuvre du programme d'action gouvernemental visant entre autres la gestion des risques ;
- la participation à des comités de normalisation nationaux et internationaux en matière de sécurité de l'information a permis d'intégrer certaines réflexions des groupes de normalisation en matière de sécurité de l'information et de les traduire sous forme de pratiques éprouvées dans l'Administration québécoise ;
- les travaux du projet de Service québécois d'authentification gouvernementale se sont poursuivis. Le déploiement de la première version a eu lieu en décembre 2005 (voir l'Axe 1.2, Objectif 1.2.1 : L'authentification des citoyens et des entreprises) ;
- deux séances de formation ont été tenues auprès des ministères et des organismes. Seize participants ont assisté à la formation portant sur la sécurité des réseaux et vingt-trois ont assisté à la formation portant sur la sécurité des serveurs UNIX. Pour chaque séance organisée, un sondage a été effectué auprès des participants. Ceux-ci ont pu émettre leur appréciation à l'égard des connaissances acquises qui leur permettront d'améliorer leurs façons de faire.

Objectif 1.1.4 **Pendant l'année 2005-2006, promouvoir, auprès de la communauté gouvernementale, l'expertise en matière de gouvernement en ligne et l'accroître**

Indicateur **État de réalisation**

Le soutien offert aux webmestres et aux autres spécialistes d'Internet

En plus du soutien et du conseil offerts, une conférence en mai 2005 et deux journées de formation en octobre 2005 ont été données aux ministères et aux organismes. La conférence portait sur les logiciels libres dans les administrations publiques et sur les conditions de leur adoption. Dix-sept personnes ont assisté à cette conférence. La première journée de formation consistait en une introduction à la technologie d'Internet et à la gestion de sites pour les spécialistes débutants. L'autre journée portait sur les feuilles de style, une composante fondamentale de l'architecture des sites Internet, et sur le design de pages selon les normes reconnues. Vingt-cinq participants ont assisté à chacune des séances de formation.

Le développement des réseaux d'échange de pratiques

Les réseaux d'échange de pratiques rassemblent, virtuellement ou physiquement, des praticiens autour de thématiques particulières, leur permettant d'échanger leurs savoirs, de résoudre des problématiques et d'améliorer leur pratique professionnelle, au fil de leur travail quotidien. Ces différentes activités stimulent l'apprentissage, l'entraide et l'innovation. Ces réseaux de praticiens utilisent des systèmes électroniques spécialisés.

En 2005-2006, l'accent a été mis sur la communauté de gestion de projets publics, ce qui a permis de développer une quinzaine de sous-communautés thématiques pour répondre aux besoins variés des 250 praticiens.

■ **Axe 1.2**
Utilisation optimale des ressources informationnelles

Objectif 1.2.1 **D'ici au 31 mars 2008, avoir amélioré la gestion gouvernementale des ressources informationnelles**

Indicateur **Mesures prises par le ministère des Services gouvernementaux pour améliorer la gestion gouvernementale des ressources informationnelles et travaux réalisés pendant l'année 2005-2006**

Le nombre de plans de gestion en ressources informationnelles reçus des ministères et des organismes

En août 2005, le ministre des Services gouvernementaux a doté le gouvernement du Québec, comme l'ont fait plusieurs autres gouvernements, d'une fonction de dirigeant principal de l'information (DPI).

Comme le définit le cadre de gestion des ressources informationnelles, adopté par le Conseil du trésor en janvier 2002, les ministères et les organismes doivent préparer annuellement leur plan de gestion des ressources informationnelles (PGRI). En 2005-2006, 53 ministères et organismes ont été sollicités afin de produire un tel plan. Parmi ceux-ci, quatre organismes n'étaient pas assujettis au cadre de gestion ; ils ont toutefois convenu de transmettre l'information nécessaire. Tous les ministères et les organismes sollicités ont transmis l'information requise.

Plans de gestion en ressources informationnelles –
Taux de participation des ministères et des organismes sollicités

2005-2006	2004-2005	2003-2004	2002-2003
100 %	67 %	60 %	43 %

Le nombre de bilans de gestion en ressources informationnelles reçus des ministères et des organismes

Toujours selon le cadre de gestion des ressources informationnelles, les ministères et les organismes doivent préparer annuellement leur bilan annuel de gestion des ressources informationnelles (BGRI).

La collecte d'information effectuée auprès de 56 ministères et organismes a permis de dresser un bilan gouvernemental des ressources informationnelles qui montre des investissements en développement et des dépenses en administration et continuité de 920 444 000 $ en 2004-2005, comparativement à 944 500 000 $ en 2003-2004 et à 943 900 000 $ en 2002-2003.

Bilan gouvernemental des ressources informationnelles –
Investissements totaux

2004-2005	2003-2004	2002-2003
920 444 000 $	944 500 000 $	943 900 000 $

L'architecture d'entreprise gouvernementale

L'architecture d'entreprise gouvernementale est un plan d'affaires gouvernemental utilisé pour aligner l'action sur les objectifs stratégiques et intégrer les processus d'affaires ainsi que les flux d'information.

En 2005-2006, les travaux liés à l'architecture d'entreprise ont progressé. Un programme de réalisation a été établi pour couvrir les dimensions liées aux affaires, à l'information et aux technologies. Le ministère en a également défini la portée et les objectifs. Il a examiné, notamment, les pratiques développées dans la fonction publique québécoise, plus particulièrement au sein du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que dans d'autres administrations publiques canadiennes ou étrangères.

La priorité a été mise sur l'architecture des portails. Le ministère a mis sur pied un groupe de travail composé de représentants de 14 ministères et organismes afin d'amorcer une réflexion stratégique sur l'organisation des portails et des sites Internet de l'Administration québécoise. Le mandat du comité est de recommander aux autorités gouvernementales des orientations et des principes qui guideront le développement et le déploiement de l'Administration électronique. Une rencontre a eu lieu en fin d'année financière.

La normalisation

La normalisation est une activité établissant, en présence de problèmes réels ou potentiels, des dispositions destinées à un usage commun et répété, et visant l'obtention d'un degré optimal d'ordre dans un contexte donné.

Or, le gouvernement en ligne doit assurer un tel degré optimal d'ordre et d'interopérabilité des outils offerts à ses utilisateurs-citoyens, dans le respect de la cohérence des divers impératifs des lois, des règlements et des directives en vigueur dans l'Administration et sur le territoire du Québec. À cet égard, la normalisation constitue un moyen central privilégié pour assurer une meilleure qualité des services du gouvernement en ligne. Cette normalisation s'effectue dans le cadre des grands courants internationaux auxquels le Québec participe aussi activement.

En 2005-2006, les travaux de normalisation pour encadrer la mise en place du gouvernement en ligne se sont poursuivis. Le ministère a proposé au Secrétariat du Conseil du trésor neuf standards relatifs à l'utilisation intégrale du français en prévision de leur adoption par le Conseil du trésor.

En ce qui concerne les huit projets de standards sur l'identification des adresses, le comité interministériel de normalisation, composé de 17 ministères et organismes, a dégagé un consensus quant aux modifications faisant suite à quelque 500 commentaires formulés par 38 ministères et organismes au cours de l'enquête effectuée auprès de tous les ministères et organismes. Le ministère des Services gouvernementaux a également proposé ces standards en prévision de leur adoption par le Conseil du trésor.

Le ministère a, de plus, amorcé des discussions avec l'Office des personnes handicapées du Québec, afin d'établir un standard sur l'accessibilité des sites Internet pour les personnes handicapées, les personnes âgées et les personnes dont l'environnement restreint les capacités physiques. Le ministère a sensibilisé également l'Office à l'importance de représenter le Québec à des comités canadiens et internationaux qui se penchent sur cette question. Actuellement, des représentants du ministère siègent aux comités consultatifs canadiens sur la normalisation internationale de l'accessibilité, dont celle appliquée aux personnes handicapées.

Le cadre commun d'interopérabilité

En 2005-2006, les travaux portant sur les normes et les standards ouverts pour encadrer la mise en place du gouvernement en ligne se sont poursuivis. Le ministère des Services gouvernementaux a également proposé des normes et des standards du cadre commun d'interopérabilité des systèmes informatiques du gouvernement du Québec en prévision de leur adoption par le Conseil du trésor.

En ce qui concerne la validation des normes et des standards, tous les ministères et organismes ont été consultés. Vingt-et-un d'entre eux ont transmis un total de 269 commentaires. Tous les commentaires ont été traités et transmis à chacun des ministères et des organismes intéressés. Un comité interministériel a été formé ; une entente faisant consensus quant aux modifications découlant de la consultation effectuée auprès des ministères et des organismes a été dégagée.

Bien que le cadre commun d'interopérabilité ne soit pas encore officiel, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis en application 86 normes et standards du cadre commun d'interopérabilité dans leurs travaux, notamment ceux portant sur la normalisation du réseau de la santé et des services sociaux.

Les logiciels libres

Les logiciels libres proviennent d'un concept qui réfère à la liberté pour les utilisateurs d'exécuter, de copier, de distribuer, d'étudier, de modifier et d'améliorer des logiciels. La philosophie qui se rattache à ce concept est fondée sur le partage et l'échange des connaissances au sein d'une communauté d'utilisateurs pour assurer la maintenance et le développement de ces logiciels. Les principales caractéristiques liées à cette philosophie sont :

- la disponibilité en tout temps du code source des logiciels libres ;
- la gratuité, pour la plupart des logiciels libres, et le téléchargement direct sur Internet.

Les travaux réalisés en 2005 et au cours des premiers mois de 2006 sont les suivants :

- études : architecture ouverte ; aspects juridiques ; effets économiques et licences ouvertes ; coffre-fort électronique (aspect sécurité) ; infrastructure de courrier électronique et collecticiels ; évaluation de la faisabilité d'une programmathèque de logiciels libres à l'intention des ministères et des organismes ;
- projets pilotes : postes de travail fonctionnant sous GNU/Linux et déploiement de l'intranet du ministère fonctionnant avec des logiciels libres ;
- autres : formation d'un comité directeur interministériel sur le logiciel libre ; participation à la préparation d'une conférence sur les logiciels libres et les administrations publiques (CLLAP 2005) et préparation d'une conférence sur les logiciels libres et les administrations publiques (CLLAP 2006).

L'authentification des citoyens et des entreprises

Le service clicSÉQUR a pour objectif d'offrir aux citoyens et aux entreprises un accès sécuritaire, simple et convivial à des services transactionnels en ligne rendus par les ministères et les organismes.

Les faits saillants du projet pour l'année 2005-2006 sont les suivants :

- d'avril à octobre 2005 : le développement de la première version de clicSÉQUR s'est poursuivi sur la base d'un partenariat entre le ministère des Services gouvernementaux, Revenu Québec, la Régie des rentes du Québec, le Centre de services partagés du Québec et Services Québec ;

- novembre 2005 : la première version du service clicSÉQUR est mise en ligne pour les citoyens qui traitent avec Revenu Québec et la Régie des rentes du Québec ;
- des travaux ont été réalisés pour élaborer un plan permettant à de nouveaux ministères ou organismes de se joindre à la solution clicSÉQUR ;
- plusieurs rencontres ont été tenues avec des organisations afin d'évaluer les possibilités de leur adhésion à clicSÉQUR.

Orientation 2

Répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions

■ Axe 2.1
Planification de la main-d'œuvre

Le plan de modernisation 2004-2007, que la présidente du Conseil du trésor a rendu public le 5 mai 2004, a consacré un important volet aux ressources humaines. Il y était écrit que, pour bien gérer les changements à venir, il fallait d'abord que les caractéristiques actuelles des ressources humaines disponibles soient précisément connues et que les besoins prévisibles soient clairement évalués, particulièrement dans le contexte des changements démographiques à venir.

Il y était mentionné également que le plan pluriannuel de main-d'œuvre aurait pour objet de déterminer avec précision l'impact attendu des départs à la retraite sur les équipes visées. L'ensemble de ces plans serviraient de toile de fond pour entreprendre, sur le plan gouvernemental, une démarche ordonnée de modernisation de l'État.

Le gouvernement engageait alors les ministères et les organismes, placés sous son autorité directe, dans un exercice de planification de la main-d'œuvre.

Objectif 2.1.1 **En 2005-2006, s'être doté d'une planification de la main-d'œuvre en soutien à la modernisation du ministère et voir à son application jusqu'au 31 mars 2008**

Indicateur **Niveau d'adéquation des besoins de main-d'œuvre en fonction des priorités organisationnelles**

La loi constitutive du ministère des Services gouvernementaux a été sanctionnée et mise en vigueur le 8 juin 2005. Un plan pluriannuel de main-d'œuvre a été élaboré pour les unités relevant uniquement du ministère, soit le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles, le Service aérien gouvernemental et les unités administratives directement sous la responsabilité de la sous-ministre en titre. Ce plan a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor en décembre 2005.

Le plan pluriannuel s'inscrit dans les actions prises par le ministère pour soutenir la modernisation de l'État. Il a pour objectif d'optimiser l'utilisation des ressources tout en maintenant la qualité de services nécessaire pour le déploiement du gouvernement en ligne et pour ses partenaires que sont Services Québec et le Centre de services partagés du Québec. À ce chapitre, le plan pluriannuel 2005-2008 fait ressortir les besoins du ministère pour maintenir un niveau adéquat de main-d'œuvre en fonction de ses priorités organisationnelles.

4 Prestation de services aux citoyens

4.1 La déclaration de services aux citoyens

L'année 2005-2006 a été consacrée en bonne partie au démarrage et à la mise en place de certains éléments du portefeuille des Services gouvernementaux.

À la fin de l'exercice 2005-2006, plusieurs des responsabilités confiées au ministère des Services gouvernementaux étaient de nature horizontale ; elles consistaient en des activités de coordination et de conseil ainsi que d'élaboration d'énoncés de politiques et d'outils pour soutenir les ministères et les organismes dans les domaines du déploiement du gouvernement en ligne et de la gestion optimale des ressources informationnelles. Les services de première ligne aux citoyens et aux entreprises, de même qu'aux ministères et aux organismes, étaient alors confiés à Services Québec, au Centre de services partagés du Québec et à la Société immobilière du Québec. À l'hiver 2006, toutefois, une démarche de réflexion a été amorcée au ministère afin d'évaluer l'opportunité d'élaborer une déclaration de services à sa clientèle et de définir la nature de son éventuel contenu.

4.2 Le plan d'action 2005-2006 à l'égard des personnes handicapées et autres responsabilités

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., chapitre E-20.1) prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action. Ce plan doit être produit et rendu public annuellement.

Le ministère des Services gouvernementaux a élaboré, à l'automne 2005, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan identifie, pour ce qui est de son environnement de travail, les obstacles pouvant nuire à l'intégration des personnes handicapées et définit les mesures déjà prises ou à envisager pour corriger la situation. Le plan a été adopté en décembre 2005 et a été rendu public dans le site Internet du ministère le 2 février 2006.

Sous un autre aspect, l'article 6.1 de cette loi stipule que la sous-ministre des Services gouvernementaux, ou son délégué, est d'office membre du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec. Convoquée par l'Office le 30 janvier 2006, la sous-ministre des Services gouvernementaux a nommé une déléguée le 9 février. Cette dernière a assisté aux séances du conseil d'administration de l'Office les 23 et 24 février 2006.

Enfin, l'article 61.4 de la loi précitée prévoit que les ministères et les organismes nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective. Conformément à la loi, le ministère des Services gouvernementaux a désigné une coordonnatrice dès le 6 mai 2005. Un groupe de travail a été mis sur pied en novembre 2005.

5 Ressources utilisées

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, financières et informationnelles qui étaient disponibles, pendant l'exercice financier 2005-2006, pour réaliser les mandats qui étaient sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2006.

5.1 Les ressources humaines

L'effectif autorisé

Au 31 mars 2006, l'effectif autorisé total au ministère des Services gouvernementaux était de 190 ETC (équivalent temps complet). Cet effectif est composé exclusivement des employés des unités centrales et ne comprend pas ceux du Service aérien gouvernemental. Il ne comprend pas non plus l'effectif des trois organismes relevant du ministre, soit le Centre de services partagés du Québec, Services Québec et la Société immobilière du Québec.

Le ministère des Services gouvernementaux participe activement à l'élaboration du modèle de gestion en services partagés. Il fournit des services en communication de même qu'en matière de ressources humaines, matérielles et informationnelles, aux autres entités du portefeuille, dont Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du trésor. En 2005-2006, selon les services, c'est une clientèle de plus de 2 300 employés du portefeuille et du Secrétariat du Conseil du trésor qui a ainsi été desservie par le personnel des services administratifs du ministère. Au terme de la première année de fonctionnement selon ce nouveau mode de gestion, cet effectif a consacré plus de 60 % de son temps à la réalisation de mandats au bénéfice des entités du portefeuille ministériel ou le Secrétariat du Conseil du trésor. Il est à prévoir que ce pourcentage sera encore plus élevé en 2006-2007 considérant les besoins générés par l'implantation de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec.

Le tableau qui suit donne, pour les années 2005-2006 et 2004-2005, la répartition de l'effectif des unités du ministère des Services gouvernementaux.

Effectif autorisé du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2005-2006 et 2004-2005

Secteur	Effectif autorisé 2005-2006	Effectif autorisé 2004-2005
Direction et administration*	135	122
Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles	55	82
Total	**190**	**204**

* L'appellation « Direction et administration » comprend, outre la direction et les services consacrés à l'administration, la Direction des politiques et le Bureau de l'innovation.

La charge totale de travail assumée en mode partagé par les services administratifs pour le compte des entités du portefeuille et le Secrétariat du Conseil du trésor explique à elle seule la proportion élevée de personnel dans le groupe Direction et administration par rapport au nombre total d'employés du ministère.

Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement et la formation de la main-d'œuvre, l'objectif de 1 % de la masse salariale investie en formation a été dépassé. En 2005-2006, 214 123 $

ont été consacrés à des activités de développement du personnel. Sur une masse salariale de 11 505 541 $, ce montant correspond à 1,86 %. L'organisation administrative du ministère des Services gouvernementaux étant consolidée, celui-ci entend poursuivre ses efforts et miser sur le développement de ses ressources humaines.

Le programme d'aide et d'écoute (PAE)

Le programme d'aide et d'écoute, mis à la disposition du personnel du ministère des Services gouvernementaux, a pour objectif d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et leur rendement au travail, peu importe leur emploi ou leur statut. Le service confidentiel offre la première intervention d'accueil afin de bien reconnaître le problème et de cerner les besoins de la personne. Par la suite, diverses mesures ou démarches lui sont proposées pour lui fournir le soutien nécessaire adapté aux particularités de sa situation. Le soutien peut être autant interne qu'externe. Dans ce cas, comme l'indique le tableau suivant, le coût des spécialistes varie selon le type d'expertise.

En plus des démarches personnalisées, une intervention de groupe a aussi été faite en milieu de travail pour outiller les personnes dans des situations difficiles de changement.

L'accent continue d'être mis sur la prévention, comme le recommande la Politique concernant la santé des personnes au travail. En effet, quatre conférences midi portant sur des thèmes précis ont été offertes aux personnes. De plus, une sensibilisation aux services du programme a été faite au cours d'une séance d'accueil aux nouveaux employés.

Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans les limites du Programme d'aide et d'écoute (PAE)

Interventions	Résultats 2005-2006*
Nombre de personnes (intervention individuelle)	40
Nombre de personnes (intervention de groupe) • Nombre de rencontres	20 (1 rencontre)
Consultations internes	112
Consultations externes • Coût des spécialistes	172 7 275 $

* Aucune comparaison n'est possible avec l'année 2004-2005.

L'éthique au ministère

L'année 2005-2006 marque la première année d'existence du ministère. Une répondante à l'éthique a été nommée et a reçu la formation donnée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Elle a participé aux activités du Réseau gouvernemental des répondants en éthique.

Lors de la première rencontre avec le personnel et les gestionnaires du ministère, la sous-ministre a fait valoir l'importance de l'éthique dans le travail et dans la fonction publique québécoise. Il est à noter que la majorité du personnel et des gestionnaires avaient reçu une formation en éthique avant d'être affectés au ministère.

La répondante à l'éthique a donné suite à toutes les questions d'ordre éthique des gestionnaires et du personnel. Dans certains cas, elle a formulé des recommandations.

5.2 Les ressources financières

Les activités sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux, au 31 mars 2006, sont réalisées à partir de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus du Fonds du Service aérien gouvernemental.

Les crédits votés par l'Assemblée nationale

Sur le plan budgétaire, le portefeuille des activités relevant du ministère comprend un seul programme, le programme 1 - Services gouvernementaux, composé des éléments suivants :

- Direction et services à l'organisation ;
- Services Québec ;
- Gouvernement en ligne ;
- Provision pour projets reliés au gouvernement en ligne ;
- Services administratifs.

Outre les dépenses affectées à la direction et aux services à l'organisation, le programme 1 - Services gouvernementaux, regroupe les dépenses affectées à l'offre des services aux citoyens et aux entreprises (Services Québec), ainsi qu'à l'administration publique et aux réseaux gouvernementaux (Services administratifs). On y trouve également les sommes afférentes au gouvernement en ligne ainsi qu'une provision pour la réalisation de projets liés à ce secteur.

Les services administratifs comprennent la Direction générale des acquisitions et la Direction de l'information documentaire (voir notes accompagnant le tableau sur l'utilisation des ressources budgétaires). Ces deux unités administratives étaient comprises dans le programme 1 jusqu'au 6 décembre 2005, date à laquelle elles ont été intégrées au Centre de services partagés du Québec. Les activités de Services Québec étaient comprises dans le programme 1 jusqu'au 2 mai 2005.

- L'utilisation des ressources budgétaires

Le tableau suivant présente l'utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2005-2006 et, sur une base comparative, les dépenses effectuées en 2004-2005 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux. Les données, au 31 mars 2005, sont consignées dans les états financiers des

Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2005-2006 et dépenses de 2004-2005 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux

Programme 1 Services gouvernementaux	2005-2006		2004-2005	
	Budget de dépenses (000 $)	Dépenses (000 $)	Dépenses[1] (000 $)	Variation* (000 $)
Direction et services à l'organisation	16 929,1	16 115,2	14 653,6	1 461,6[2]
Services Québec	23 505,9	22 150,2[3]	11 926,3	10 223,9[4]
Gouvernement en ligne	6 729,8	6 725,2	7 916,5	(1 191,3)[5]
Provision pour projets reliés au gouvernement en ligne	3 409,1	-[6]	-	-
Services administratifs	7 318,3	7 308,5[7]	6 546,2	762,3
Total programme 1	**57 892,2**	**52 299,1**	**41 042,6**	**11 256,5**

* Variation entre les dépenses 2005-2006 et les dépenses 2004-2005.

ministères responsables de chacune des activités avant le remaniement ministériel du 18 février 2005.

Notes explicatives :

1) À la suite d'une réorganisation de certaines responsabilités, les données de 2004-2005 ont été revues pour assurer une comparabilité.
2) Cette variation à la hausse des dépenses résulte principalement de la mise en place du ministère ainsi que des sommes qui ont été transférées du Secrétariat à la communication gouvernementale au Centre de services partagés du Québec, pour des activités publicitaires.
3) Services Québec est devenu une entité légale le 2 mai 2005. Les dépenses 2005-2006 comprennent celles effectuées pour la période du 1er avril au 2 mai 2005, pour couvrir la contribution du ministère à la mise en oeuvre de l'organisme ainsi que des dépenses d'amortissement.
4) Cette augmentation des dépenses s'explique essentiellement par la mise en opération de Services Québec (transfert des contributions de l'employeur, des loyers et des frais d'exploitation des portails gouvernementaux) et par les dépenses d'amortissement.
5) Cette baisse des dépenses découle d'un transfert d'activités vers d'autres secteurs du ministère.
6) Les dépenses figurent dans les programmes des ministères et des organismes visés.
7) Le Centre de services partagés du Québec est devenu une entité distincte le 6 décembre 2005. À partir de cette date, la Direction générale des acquisitions et la Direction de l'information documentaire sont devenues parties intégrantes de cet organisme. Les dépenses 2005-2006 de ce secteur comprennent donc celles effectuées du 1er avril au 6 décembre 2005, ainsi que celles du versement d'équilibre pour la période du 6 décembre 2005 au 31 mars 2006.

- Les investissements du ministère

Le tableau qui suit présente les investissements du ministère en 2005-2006. Les investissements ont principalement été réalisés pour le renouvellement du parc informatique et les développements technologiques relatifs aux portails gouvernementaux de services.

Investissements du ministère en 2005-2006

Programme 1 Services gouvernementaux	2005-2006	
	Budget (000 $)	Investissements réels (000 $)
Direction et services à l'organisation	1 525,0	542,1
Services Québec	8 141,9	4 906,1
Total du programme 1	**9 666,9**	**5 448,2**

Le Fonds du Service aérien gouvernemental

Le Service aérien gouvernemental exploite une flotte diversifiée qui est mise à la disposition des ministères et des organismes afin de les appuyer dans l'accomplissement de leur mission.

Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés. Il intervient également dans le combat contre les incendies de forêt et la surveillance aérienne du territoire en plus d'offrir des services de transport aérien aux membres du gouvernement et au personnel de la fonction publique.

Résultats financiers du Fonds du Service aérien gouvernemental en 2005-2006 et en 2004-2005

Secteur	2005-2006		2004-2005	
	Revenus (000 $)	Dépenses (000 $)	Bénéfice net (Perte) (000 $)	Bénéfice net (Perte) (000 $)
Fonds du Service aérien gouvernemental	59 666,8	57 657,2	2 009,6	2 916,3

Explications des principaux écarts :

La variation du bénéfice net est principalement imputable à une perte de la valeur du fonds d'amortissement en raison du taux de conversion de la livre sterling. En contrepartie, les activités de nolisement ont connu une augmentation du bénéfice, les frais de financement liés au dispositif d'entraînement au vol ont été réduits et, finalement, le Service aérien gouvernemental a obtenu une redevance additionnelle sur la vente d'avions amphibies.

5.3 Les ressources informationnelles

Le 1er avril 2005, l'effectif associé au secteur Relations avec les citoyens de la Direction des ressources informationnelles de l'ancien ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ainsi qu'une partie de l'effectif de la Direction des ressources informationnelles du Secrétariat du Conseil du trésor étaient regroupés au ministère des Services gouvernementaux.

Une bonne partie de l'année 2005-2006 a été consacrée à la prise en charge des nombreux réaménagements de postes déplacés dans le contexte des modifications administratives survenues à la suite de la création du ministère.

Huit bases de données qui, en début d'année, étaient utilisées par le ministère des Services gouvernementaux et le Secrétariat du Conseil du trésor ont dû être scindées et réorganisées afin de fournir des applications distinctes à chacune des deux organisations. Parmi ces bases de données, notons, par exemple, celle du suivi de l'effectif, celle de la gestion documentaire (Gestion virtuelle), celle de la facturation de la téléphonie et celle de la gestion des expositions et des activités de promotion. Des travaux importants ont découlé également du début du déploiement d'Office 2003 et d'une nouvelle version de Lotus Notes.

En 2005-2006, les dépenses en matière de ressources informationnelles ont été de 1 215 096 $, ce qui constitue 1,26 % des dépenses totales du ministère.

6 Autres exigences

6.1 Le programme d'accès à l'égalité et le plan d'embauche pour personnes handicapées

Les programmes d'accès à l'égalité à l'emploi et le plan d'embauche pour les personnes handicapées sont des mesures gouvernementales instaurées dans le but de diversifier l'effectif de la fonction publique afin qu'il soit représentatif de la population québécoise.

Compte tenu des modifications administratives majeures qu'a connues le ministère des Services gouvernementaux pendant l'année 2005-2006, il apparaît non significatif de comparer les données de la présente section avec celles du rapport annuel de gestion 2004-2005.

6.1.1 L'embauche

Le recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées

Vingt-cinq pour cent du nouveau personnel embauché dans la fonction publique doit provenir des groupes cibles, à savoir les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Les résultats pour 2005-2006, présentés dans le tableau qui suit, concernent exclusivement les unités centrales du ministère[4], excluant le personnel du Service aérien gouvernemental.

Malgré les efforts investis au cours de l'année 2005-2006, seulement deux personnes appartenant aux groupes cibles ont été embauchées, sur un nombre total de 20 embauches.

Recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées par statuts d'emploi

Catégories d'emploi	Résultats pour 2005-2006		
	Nombre d'embauches	Nombre de membres des groupes cibles embauchés	Ratio par rapport au nombre total d'embauches
Emplois réguliers	4	0	0 %
Emplois occasionnels	9	0	0 %
Emplois d'été	5	1	5 %
Stages	2	1	5 %
Total	**20**	**2**	**10 %**

[4] Voir la Partie 5.1 – effectif autorisé, pour plus de détails sur l'appellation « unités centrales ».

6.1.2 La représentativité

La situation de la représentation féminine

Le programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les femmes (1992-1997) est toujours en vigueur par décision du Conseil du Trésor. L'objectif général du programme consiste à augmenter la représentation des femmes là où elles sont encore sous-représentées et à assurer leur représentation équitable dans toutes les catégories d'emploi. Les objectifs de représentation sont au niveau gouvernemental.

Les résultats présentés dans le tableau ci-dessous concernent, pour l'année 2005-2006, le nombre de femmes sur des postes réguliers dans les unités centrales du ministère des Services gouvernementaux.

Représentation féminine par grandes catégories d'emploi

Catégories	Résultats pour 2005-2006	
	Nombre de femmes/ Nombre global par catégorie	Représentation par catégorie
Administrateur d'État	2/2	100,0 %
Cadre	6/15	40,0 %
Professionnel	43/87	49,4 %
Personnel de bureau	53/72	73,6 %
Technicien et assimilé (PBTA)		
Total	**104/176**	**59,1 %**

La situation de la représentation des personnes handicapées

Le Plan d'embauche gouvernemental pour les personnes handicapées fixe un objectif de 2 % des employés réguliers, pour chacun des ministères et des organismes. Au 31 mars 2006, le ministère des Services gouvernementaux comptait deux personnes handicapées à des postes réguliers. En considérant que le ministère comptait 176 employés réguliers, la représentativité de ce groupe s'établit à 1,14 %.

La situation de la représentation des membres des communautés culturelles

Le Programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les membres de communautés culturelles établit un objectif de représentativité de 9 % de membres de ce groupe cible au sein de l'effectif de la fonction publique. Au 31 mars 2006, le ministère comptait dix membres des communautés culturelles. En considérant l'effectif total du ministère de 190 employés, incluant les postes réguliers et occasionnels, la représentation de ce groupe s'établit à 5,26 %.

6.2 Le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels

Le gouvernement du Québec a adopté, le 12 mai 1999, le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels. Le guide qui l'accompagne précise que le rapport de gestion de l'année en cours doit faire état des réalisations qui concernent des priorités déterminées annuellement, en matière de conformité des processus administratifs aux exigences législatives de protection des renseignements personnels, et établir les priorités d'action pour l'exercice suivant.

Les priorités d'action 2005-2006

En 2005-2006, le ministère a entrepris la rédaction de directives internes en matière de gestion des renseignements personnels et autres renseignements de nature confidentielle. Ces directives portent plus particulièrement sur l'utilisation du télécopieur ou du courriel, sur la gestion des renseignements médicaux relatifs aux membres du personnel, y compris la protection des personnes, sur la destruction des renseignements en tenant compte du support (papier ou électronique), sur le recours aux techniques de sondage, sur le traitement des demandes.

De plus, le ministère s'est préoccupé particulièrement de la protection des renseignements personnels et confidentiels lors de la poursuite du déploiement du gouvernement en ligne en s'assurant du respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

La création du Centre de services partagés du Québec, conformément à l'entrée en vigueur de la totalité des articles de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (2005, chapitre 7), le 6 décembre 2005, a engendré une segmentation des dossiers du ministère (suivi des dossiers, registre des communications, déclaration des fichiers), notamment en ce qui concerne le projet SAGIR.

Les priorités d'action 2006-2007

Le ministère entend poursuivre la rédaction des directives internes en matière de gestion des renseignements personnels et autres renseignements de nature confidentielle. Il entend également se conformer aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, modifiées par le chapitre 22 des lois de 2006, notamment les dispositions favorisant l'accès aux documents pour les personnes handicapées. De plus, le ministère suivra de près les travaux relatifs à la rédaction du règlement portant sur la diffusion systématique de documents dans un site Internet ainsi que les travaux relatifs au règlement sur la protection des renseignements personnels qui remplacera le Plan d'action gouvernemental adopté en 1999.

6.3 La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique

Le ministère des Services gouvernementaux est en voie de se doter d'une politique linguistique. Celle-ci s'inspirera de la politique linguistique gouvernementale et s'harmonisera avec la mission et les caractéristiques propres au ministère.

D'autre part, une personne-ressource répond aux membres du personnel du ministère sur toute question relative au respect de la Charte de la langue française ainsi qu'à l'emploi et à la qualité de la langue française dans le ministère. Cette personne est également en contact avec les conseillers et conseillères en francisation de l'Office québécois de la langue française. La mandataire de la Charte de la langue française et une autre personne-ressource du ministère ont également participé aux réunions du comité de concertation tripartite mis sur pied par l'Office québécois de la langue française.

De plus, au cours de l'exercice 2005-2006, le ministère des Services gouvernementaux a produit, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, un vocabulaire sur la sécurité informatique qui est intégré au Grand Dictionnaire terminologique et qui sera en usage dans le ministère. Un deuxième vocabulaire lié à la gestion des risques est également en préparation.

6.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

6.4.1 La gestion de la sécurité informatique (Chapitre 3, tome II du rapport 2004-2005 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Encadrement central	
S'assurer que le cadre gouvernemental de gestion de la sécurité informatique :	
• Comprend les guides et les outils nécessaires à l'application des principes généraux qui y sont énoncés;	Un guide de sensibilisation à la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques a été élaboré et diffusé en 2004. Un modèle détaillé d'habilitation et de contrôle d'accès a été élaboré en 2005. Une collecte d'information portant sur les clauses de sécurité utilisées dans les contrats de l'Administration a également été effectuée en 2005 et un guide de rédaction de clauses contractuelles types en matière de sécurité est en cours d'élaboration.
• Donne lieu à l'intégration de la notion de « domaine de confiance » dans la directive sur la sécurité;	La Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques a été actualisée à la suite du rapport d'évaluation et de la création du ministère des Services gouvernementaux. Une nouvelle directive entrera en vigueur en 2006. La notion de domaine de confiance sera intégrée dans les textes d'application de la directive qui seront rédigés en 2006.
• Fixe des exigences plus explicites concernant le suivi.	Compte tenu de l'entrée en vigueur d'une nouvelle directive, il serait prématuré de procéder à l'élaboration et à la mise en œuvre d'indicateurs de gestion dans le contexte actuel, le cadre dans lequel ces indicateurs seraient appliqués étant en transformation. Toutefois, la création du ministère des Services gouvernementaux donne l'occasion de revoir certains éléments dont : • Le cadre de gestion des ressources informationnelles ; • L'architecture d'entreprise gouvernementale ainsi que l'architecture gouvernementale de sécurité de l'information numérique (AGSIN). En outre, en 2005-2006, la gestion par résultats a fait l'objet de travaux majeurs. Les activités réalisées en vertu du plan gouvernemental font l'objet d'un suivi régulier et un tableau de bord des principaux indicateurs sera complété en 2006.
Veiller à ce que le plan gouvernemental de sécurité précise les résultats attendus et les indicateurs de performance afférents, prenne en compte tous les éléments pertinents et soit approuvé au moment opportun.	Le plan d'action gouvernemental a été complété en novembre 2004 et la nouvelle stratégie d'intervention auprès des ministères et des organismes a été complétée et approuvée en mai 2005. De plus, un nouveau processus pour dresser l'état gouvernemental de la sécurité a été élaboré en 2005, en collaboration avec les ministères et les organismes, et fut diffusé en février 2006. Par la même occasion, les ministères et les organismes ont été informés des résultats comparatifs de leurs bilans.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Encadrement central	
Poursuivre l'élaboration d'un programme gouvernemental de sensibilisation et de formation en matière de sécurité et veiller à sa mise en œuvre.	Le programme de formation proposé en septembre 2005 a été remplacé par un guide de développement des compétences en sécurité de l'information. De nouveaux cours ont également été développés par le ministère des Services gouvernementaux et des éléments des cours existants ont été repris par des ministères et des organismes pour de la formation ou de l'autoformation.
Fournir plus d'indications aux ministères et aux organismes sur les clauses de sécurité devant être inscrites dans les contrats et les ententes qu'ils concluent avec les fournisseurs de services, les partenaires, les mandataires et les autres gouvernements.	Une collecte d'information portant sur les clauses de sécurité utilisées dans les contrats de l'Administration a été réalisée en 2005. Un mandat d'analyse et de rédaction d'un guide portant sur les clauses de sécurité devant être inscrites dans les contrats et ententes est en cours de réalisation.
Réduire les délais de production de l'état de situation gouvernemental de la sécurité.	La période de réalisation des bilans a fait l'objet d'une révision lors du processus des bilans annuels pour l'année 2003. La prochaine période est toutefois réévaluée en raison des changements à la stratégie d'intervention auprès des ministères et des organismes. Ainsi, l'exercice du bilan a été reporté en 2006-2007.
Évaluer l'application de la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale.	Le rapport d'évaluation de l'application de la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques a été complété comme prévu en février 2005. La directive a été actualisée à la suite du rapport d'évaluation et de la création du ministère des Services gouvernementaux. Il est prévu qu'une nouvelle directive, intitulée *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale*, entre en vigueur en 2006.
Actualiser les orientations en matière d'authentification des personnes et déterminer les services de certification à offrir pour satisfaire les besoins actuels et futurs.	Les orientations gouvernementales en matière d'authentification ont été actualisées et sont disponibles dans le site Internet du ministère des Services gouvernementaux. Elles ont été transmises à chacun des sous-ministres et des dirigeants d'organisme en 2004. Sous un autre aspect, la fusion des deux services de certification du ministère de la Justice du Québec et du ministère des Services gouvernementaux a été complétée en juin 2005. La version « citoyens » de clicSÉQUR est en ligne depuis le 1er décembre 2005 et les travaux concernant la version entreprise sont en cours de réalisation. Un plan d'action portant sur la révision de la directive sur les services de certification a également été produit en 2005, mais sa réalisation a été retardée en raison des changements importants survenus dans ce domaine en 2005-2006, notamment dans le secteur de la santé, et en raison des travaux en cours sur le service clicSÉQUR.

6.4.2 La prestation de services du gouvernement en ligne (Chapitre 3, tome II du rapport 2004-2005 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Gestion centrale	
S'assurer que son plan stratégique est cohérent par rapport aux responsabilités définies relativement à la prestation de services du gouvernement en ligne.	Les travaux de révision du plan stratégique 2005-2008 du ministère des Services gouvernementaux ont démarré en janvier 2006.
Déterminer les responsabilités au regard de l'organisation des services en ligne propres aux divers secteurs de l'activité gouvernementale.	Au cours de 2005-2006, le ministère a repris la révision du Cadre de gestion des ressources informationnelles, adopté par le Conseil du trésor en janvier 2002, de façon à définir son nouveau rôle de conseiller en matière de gestion des ressources informationnelles dans l'Administration, en soutien au Conseil du trésor.
Prévoir, dans le cadre de gestion des ressources informationnelles, des mécanismes quant à la planification stratégique et à la reddition de comptes effectuées par les ministères et organismes concernant les services en ligne.	Les instructions, les mécanismes, les règles, les outils et les guides, pour faciliter la production des plans de gestion des ressources informationnelles 2006-2007, ont été transmis à cet effet aux ministères et aux organismes en février 2006. Par ailleurs, les mécanismes seront bonifiés pendant la révision du Cadre de gestion des ressources informationnelles.
Établir une stratégie de mise en œuvre des services en ligne en précisant les objectifs, les indicateurs et les cibles y afférents.	Les orientations stratégiques en matière de poursuite du déploiement du gouvernement en ligne, définies par le ministère des Services gouvernementaux, ont été approuvées par le Conseil des ministres en décembre 2005. Par ailleurs, les ministères et les organismes sont invités à produire leurs architectures d'entreprise ministérielles en cohérence avec la vision du gouvernement en ligne afin de permettre une meilleure intégration et harmonisation des initiatives avec la vision d'affaires promue. De plus, une équipe centrale d'expertise et de savoir faire, dédiée à l'évolution de l'architecture d'entreprise gouvernementale et du plan d'affaires du gouvernement en ligne a été mise en place. Enfin, le ministère prévoit répondre à cette recommandation de façon plus complète dans le cadre du suivi de son plan d'action en matière de prestation de services du gouvernement en ligne 2006-2009.
Voir à ce que les composantes communes ou partagées soient rendues disponibles en fonction des besoins des ministères et organismes.	Le Centre de services partagés du Québec a été créé en mai 2005. Sa mission, sa vision, ses valeurs et sa culture axée sur les besoins de ses clientèles répondent exactement à cette recommandation.
Chiffrer les sommes allouées à la prestation de services du gouvernement en ligne pour l'ensemble des ministères et des organismes.	Les instructions, les mécanismes, les règles, les outils et les guides, pour faciliter la production des plans de gestion des ressources informationnelles 2006-2007, ont été transmis à cet effet aux ministères et aux organismes en février 2006.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Gestion centrale	
Préciser sa stratégie relative au soutien financier du gouvernement en ligne.	En décembre 2005, le Conseil des ministres a autorisé la création d'un groupe de travail par le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le ministère des Finances et le Secrétariat du Conseil du trésor pour revoir le modèle de financement des projets reliés au gouvernement en ligne.
Procéder à l'évaluation périodique des mesures de soutien qu'il applique.	Des travaux d'évaluation seront réalisés lorsque le nouveau modèle de financement sera en place.

Annexe 1

Lois dont l'application est confiée au ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2006

- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1), sauf art. 5 à 16, 22, 27, 31, 33, 36, 37, 39, 61 et 62 ;
- Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c. C-8.1.1) ;
- Loi sur le Fonds du Service aérien gouvernemental (L.R.Q., c. F-3.2.2) ;
- Loi sur le ministère des Services gouvernementaux (L.R.Q., c. M-26.1) ;
- Loi sur Services Québec (L.R.Q., c. S-6.3) ;
- Loi sur la Société immobilière du Québec (L.R.Q., c. S-17.1).

Annexe 2

Organismes qui, en application de la loi, sont sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux, au 31 mars 2006[5] :

Centre de services partagés du Québec
900, place D'Youville, 6e étage
Québec (Québec) G1R 0A1
Président-directeur général : M. André Trudeau

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., chapitre C-8.1.1) a été adoptée par l'Assemblée nationale le 11 mai 2005. Le Conseil des ministres, le 23 juin 2005, nommait le président-directeur général du Centre de services partagés du Québec. Le 14 février 2006, il nommait les membres du conseil d'administration.

Le Centre de services partagés du Québec a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics, les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, y compris le soutien en matière de ressources de communication.

Le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et privilégie le développement de son expertise en matière de services administratifs, pour soutenir ses clients dans la réalisation de leur mission. Cela afin d'optimiser la prestation des services relativement à la qualité, à l'adéquation aux besoins et aux coûts, et ainsi contribuer pleinement à l'efficacité de l'administration publique.

Services Québec
1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau, 3e étage
Edifice G, aile René-Lévesque
Québec (Québec) G1R 5E6
Présidente-directrice générale : Mme Francine Martel-Vaillancourt

La Loi sur Services Québec (L.R.Q., chapitre S-6.3) a été adoptée par l'Assemblée nationale le 15 décembre 2004. Le Conseil des ministres a procédé, le 20 avril 2005, à la nomination de la présidente-directrice générale de Services Québec.

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Dans cette perspective d'approche intégrée de la prestation de services publics et de concert avec des ministères et des organismes partenaires, Services Québec poursuit son déploiement selon les quatre façons, Internet, téléphone, courrier et présence régionale, afin de simplifier l'accès aux services gouvernementaux à la population et aux entreprises.

[5] Chacun de ces organismes rédige un rapport annuel distinct de celui du ministère des Services gouvernementaux.

Société immobilière du Québec
1075, rue de l'Amérique-Française, 2e étage
Québec (Québec) G1R 5P8
Président-directeur général : M. Marc-André Fortier

Créée par la Loi sur la Société immobilière du Québec (LRQ, chapitre S-17.1) sanctionnée le 21 décembre 1983, la Société immobilière du Québec a pour mandat de loger, dans des locaux adaptés à leurs besoins, les ministères et les organismes publics, autres que les établissements des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation, et les immeubles placés sous la responsabilité de l'Assemblée nationale.

À cette fin, la Société immobilière du Québec assume les pouvoirs et les obligations d'un gestionnaire immobilier et offre à ses clients des services de construction, de gestion et d'exploitation des biens immobiliers gouvernementaux.

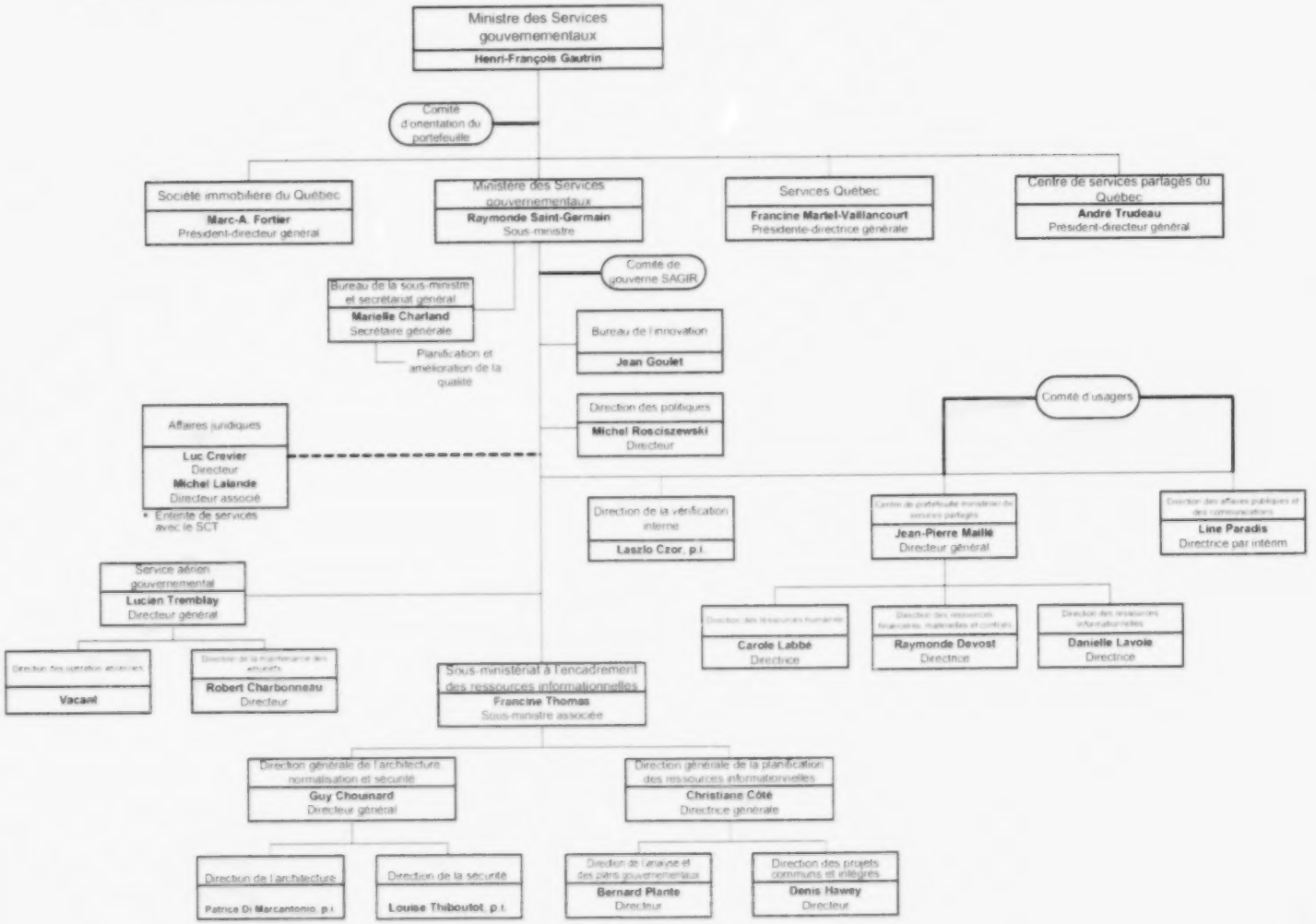
Bien que sa principale clientèle soit constituée des ministères et des organismes publics désignés par le gouvernement, la Société met également son savoir-faire à la disposition de l'ensemble des organismes publics et parapublics.

Annexe 3

Données sur les ressources humaines et informationnelles du ministère pour l'année

Ressources humaines			2005-2006 Nombre	%
Répartition de l'effectif par type, par catégorie d'emploi, par sexe et par groupe d'âge, en nombre de personnes	Réguliers		176	92,63
	Occasionnels		14	7,37
		Total	**190**	**100**
	Cadres		17	8,95
	Professionnels		91	47,89
	Fonctionnaires (PBTA)		82	43,16
		Total	**190**	**100**
	Hommes		77	40,53
	Femmes		113	59,47
		Total	**190**	**100**
	34 ans et moins		26	13,68
	De 35 à 54 ans		123	64,74
	55 ans et plus		41	21,58
		Total	**190**	**100**
Nombre de personnes remplacées à un poste régulier au cours de l'année, excluant les affectations / Nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars (176)	Mutation – arrivée		19	
	Mutation – reclassement		2	
	Recrutement		4	
		Total	**25**	**14,2**
Ressources informationnelles			**(000 $)**	**%**
Dépenses en matière de ressources informationnelles (RI)	– Dépenses en RI		**1 215,1**	**1,26**
	– Pourcentage des dépenses en RI par rapport aux dépenses totales du ministère			

Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2006



Service aérien
gouvernemental

Rapport annuel de gestion
2005-2006

Service aérien gouvernemental

Table des matières

Mot du directeur général 53

Déclaration de la direction 55

Rapport de validation de la direction de la vérification interne 57

Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques 59

1 Présentation du Service aérien gouvernemental 61

1.1 La mission 61

1.2 L'organisation 61

1.3 Les services offerts aux partenaires et à la clientèle 61

1.4 La maintenance des aéronefs 63

1.5 Les relations avec les partenaires et la clientèle 63

1.6 Le rappel des objectifs stratégiques de l'agence 64

2 Sommaire des résultats 65

3 Résultats 67

3.1 Le transport des personnes 67

3.1.1 Les évacuations aéromédicales 67

3.1.2 Le transport multipatient 69

3.1.3 Le transport des personnes et des marchandises 70

3.2 La surveillance aérienne du territoire 72

3.3 La lutte contre les incendies de forêt 73

3.3.1 La lutte contre les incendies de forêt au Québec et au Canada 73

3.3.2 La lutte contre les incendies de forêt à l'extérieur du Canada 76

3.4 La maintenance et l'entretien 76

3.5 Le coût des services offerts 77

3.6 La gestion des plaintes 78

4 Ressources utilisées 79

4.1 Le parc d'aéronefs 79

4.2 Les ressources humaines 80

4.3 Les ressources financières 82

4.3.1 L'explication des écarts par secteur d'activité 83

États financiers non vérifiés

Notes complémentaires – 31 mars 2006 92

1 Constitution et objet 92
2 Conventions comptables 92
3 Placements – fonds d'amortissement 93
4 Immobilisations 94
5 Dette à long terme 94
6 Obligations découlant de contrats de location - acquisition 95
7 Dépenses par nature 96
8 Régimes de retraite 96
9 Opérations entre apparentés 97
10 Instruments financiers 97

Liste des tableaux

Nombre de missions, heures de vol et patients — EVAQ 68

Nombre de missions, heures de vol et patients — Transport multipatient 69

Nombre de nolisements pour le transport des personnes et des marchandises 70

Nombre d'heures de vol des hélicoptères 72

Heures de vol par type d'appareil et selon les services offerts 79

Répartition des effectifs réguliers autorisés 80

Résultats financiers 2005-2006 par secteur d'activité 83

Progression des heures de vol 84

Opération et excédent de l'année financière terminée le 31 mars 89

Bilan au 31 mars 90

Flux de trésorerie de l'année financière terminée le 31 mars 91

Mot du directeur général

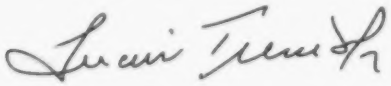
Le présent rapport annuel de gestion constitue la reddition de comptes du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier 2005-2006. Il présente les résultats obtenus à la lumière des engagements inscrits à notre plan d'action 2003-2004, reconduit en 2004-2005 et en 2005-2006, à notre convention de performance et d'imputabilité signée en septembre 2002 et au Plan stratégique 2005-2008 du ministère des Services gouvernementaux.

L'année 2005-2006, au Service aérien gouvernemental, s'est principalement déroulée à l'enseigne de la consolidation et de la modernisation. Au cours de cette période, nous avons tenu trois rencontres avec les membres de l'Association québécoise des transporteurs aériens afin de déterminer les paramètres de notre collaboration mutuelle et de déterminer le rôle que le secteur privé pourra y jouer.

En matière de lutte contre les incendies de forêt, la dernière saison fut particulièrement exigeante. En effet, nous avons, au cours de la seule saison 2006, effectué presque autant de largages que lors de l'ensemble des cinq saisons précédentes.

Je tiens à remercier le personnel du Service aérien gouvernemental des efforts qu'il a déployés pour atteindre, et même dépasser les objectifs qui nous ont été signifiés, dans des conditions qui étaient parfois difficiles. Je prends l'engagement, au nom des membres du Service aérien gouvernemental, de tout mettre en œuvre pour maintenir, voire améliorer, la qualité de notre prestation de services.

Le directeur général du Service aérien gouvernemental



Lucien Tremblay

Déclaration de la direction

La collecte des renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion est sous la responsabilité du Service aérien gouvernemental. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données financières et des résultats qui y sont présentés ainsi que des explications fournies.

Les modalités de la présente reddition de comptes sont déterminées, d'une part, par les dispositions contenues dans la Convention de performance et d'imputabilité de septembre 2002 et, d'autre part, par le Plan d'action. Au cours de cet exercice, le Service aérien gouvernemental a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquats de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés dans le plan d'action. De plus, il a exercé une gestion quotidienne des risques, comme il est décrit dans la section *Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques*. D'un autre côté, un système de gestion financière et de contrôle interne assure avec une fiabilité raisonnable que l'information portant sur les états financiers est fiable.

Le vérificateur interne a évalué le caractère plausible des résultats relatifs aux objectifs et aux indicateurs ainsi que des explications fournies dans le rapport annuel de gestion. Un rapport de validation est joint au présent document.

À notre avis, les données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 sont fiables et présentent une image fidèle de l'exercice se terminant le 31 mars 2006.

Lucien Tremblay
Directeur général du
Service aérien gouvernemental

Robert Charbonneau
Directeur de la
maintenance des aéronefs

Jean-Pierre Guay
Directeur des opérations aériennes

Rapport de validation de la direction de la vérification interne

Madame Jocelyne Dagenais
Sous-ministre
Ministère des Services gouvernementaux
Édifice H, 5e étage
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du Service aérien gouvernemental, pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

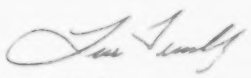
La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 incombe à la direction du Service aérien gouvernemental. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté principalement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives. Les états financiers, les calculs ont tous été vérifiés et une comparaison a été faite avec les données des années antérieures ainsi qu'avec les états financiers non vérifiées pour l'année financière terminée le 31 mars 2006 transmis au Vérificateur général du Québec le 18 juillet 2006.

Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Luc Tremblay

Québec, octobre 2006

Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques

D'entrée de jeu, il importe de mentionner que le Service aérien gouvernemental, à titre d'opérateur d'aéronefs, est assujetti à l'ensemble des lois et des règlements administrés par Transports Canada, organisme du gouvernement fédéral chargé d'encadrer ce type d'activité. En effet, des règles strictes visent à assurer la sécurité des passagers et à créer des conditions adéquates d'exploitation aérienne.

Outre cet encadrement légal et réglementaire, le Service aérien gouvernemental gère aussi les risques de manière à réagir aux événements ou aux circonstances ayant des conséquences défavorables sur le degré d'atteinte des objectifs opérationnels et financiers fixés, ou à les prévenir.

Plusieurs instruments de gestion et de contrôle concourent à l'identification des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets. L'ensemble de ces outils a été mis à profit tout au long de 2005-2006.

Objectifs et indicateurs

Le Service aérien gouvernemental détermine chaque année les objectifs opérationnels de chaque secteur. De ces objectifs découlent des indicateurs de résultats ainsi que des indicateurs de gestion nécessaires au suivi des cibles préétablies.

Tableau de bord

Le Service aérien gouvernemental dispose d'un tableau de bord qui répond aux préoccupations des gestionnaires en place. Cet instrument qui présente des données financières et opérationnelles permet de faire le suivi trimestriel des indicateurs sélectionnés.

Assurance de la qualité

La Direction de la maintenance des aéronefs du Service aérien gouvernemental a mis en place, en 1997, un système d'assurance de la qualité enregistré à la norme ISO 9001. Le Bureau de normalisation du Québec, à titre de registraire, s'assure du maintien de l'enregistrement du système d'assurance de la qualité par le moyen d'audits.

1 Présentation du Service aérien gouvernemental

Le Service aérien gouvernemental est constitué en agence depuis le 12 septembre 2002. Cette agence regroupe, en plus des services administratifs, la Direction des opérations aériennes et la Direction de la maintenance des aéronefs. Le Service aérien gouvernemental offre à ses clients et à ses partenaires des services spécialisés, conçus en fonction de leurs secteurs d'activité (transport médical aérien, combat des feux de forêt, surveillance du territoire, transport des personnes et des marchandises).

1.1 La mission

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en gérant une flotte diversifiée d'aéronefs qu'il met à la disposition de certains ministères et organismes afin de les appuyer dans l'accomplissement de leurs mandats. Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés, la lutte contre les incendies de forêt, la surveillance du territoire et le transport du personnel de la fonction publique. En accord avec les orientations préconisées au sein de l'appareil gouvernemental, le Service aérien gouvernemental axe l'ensemble de ses activités sur un service efficace et efficient, sur la satisfaction du client et sur une étroite collaboration avec ses partenaires.

1.2 L'organisation

Le Service aérien gouvernemental fait partie du ministère des Services gouvernementaux et relève de la sous-ministre des Services gouvernementaux. Les activités et les ressources de l'agence sont régies par la Loi sur le Fonds du Service aérien gouvernemental, la Loi sur l'administration financière, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique et par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui donnent à la population, à la clientèle et au personnel de l'agence l'assurance d'une saine gestion des activités et des ressources de l'agence.

1.3 Les services offerts aux partenaires et à la clientèle

Cette section présente les différents services offerts par le Service aérien gouvernemental.

Le transport des personnes

Sous le vocable « transport des personnes », le Service aérien gouvernemental regroupe trois activités : les évacuations aéromédicales, le transport multipatient ainsi que le transport des personnes et des marchandises. Le volet prioritaire du secteur du transport des personnes a pour objet de répondre aux besoins du transport sanitaire élaboré par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

- Les évacuations aéromédicales et le transport multipatient

Partenaire : ministère de la Santé et des Services sociaux

Le Programme d'évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ) est un programme gouvernemental dont les coûts sont assumés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il permet l'évacuation de patients en provenance de régions éloignées, dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol. Un appareil, le Challenger 601-1A, également appelé avion-hôpital, est affecté en exclusivité à cette activité.

Le Service aérien gouvernemental assure aussi un service de transport multipatient pour les personnes dont l'état ne nécessite pas de soins médicaux intensifs en vol. La population des régions de l'Abitibi et du Témiscamingue est desservie à raison de deux jours par semaine, conformément aux clauses d'un contrat attribué à la firme Propair inc., alors que le Service aérien gouvernemental fournit lui-même ce service aux populations de l'Est du Québec, trois fois par semaine, à l'aide d'un appareil de type Dash 8-200.

- Le transport des personnes et des marchandises

Clients : ministères et organismes gouvernementaux

En deuxième lieu, afin de minimiser les coûts et de maximiser l'utilisation des avions affectés au transport médical, le Service aérien gouvernemental répond aux besoins des ministères et des organismes en matière de transport des membres du gouvernement et de la fonction publique dans l'exercice de leurs fonctions. Il nolise pour leur compte des aéronefs auprès de l'entreprise privée ou utilise ses propres appareils lorsque cela est possible. Il transporte aussi diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de la sécurité civile du Québec et de la Sûreté du Québec. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash 8-200, sont affectés à ces déplacements, dans la mesure où ils ne sont pas requis pour les évacuations aéromédicales.

La surveillance aérienne du territoire

Partenaire : Sûreté du Québec

Afin d'assurer la surveillance aérienne du territoire, de faciliter la recherche de personnes disparues et de mener des missions de sauvetage ou des enquêtes criminelles, le Service aérien gouvernemental exploite trois hélicoptères, en collaboration avec la Sûreté du Québec. La base des opérations de ces appareils est à Saint-Hubert. La Sûreté du Québec assume l'ensemble des frais de fonctionnement de cette activité.

La lutte contre les incendies de forêt

- Au Québec et au Canada

Partenaire : Société de protection des forêts contre le feu

Le Service aérien gouvernemental participe à la lutte contre les incendies de forêt en exploitant, en collaboration avec la Société de protection des forêts contre le feu, quatorze avions-citernes. Ces avions sont répartis sur différentes bases régionales durant la période intensive d'activité qui s'étale de mai à la fin d'août. La Société de protection des forêts contre le feu assume l'ensemble des frais de fonctionnement dédiés à la lutte aux incendies de forêt au Québec.

Il arrive que les appareils du Service aérien gouvernemental soient utilisés dans les autres provinces, en vertu d'une entente pancanadienne, lorsqu'ils ne sont pas nécessaires au Québec. Le Service aérien gouvernemental facture alors directement la province qui a recours à ses services.

- À l'extérieur du Canada

Clients : organismes publics d'autres pays

En dehors de la période d'utilisation des appareils par la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental offre son expertise dans la lutte contre les incendies de forêt partout dans le monde. En 2005-2006, il a combattu des incendies aux États-Unis, plus précisément dans le comté de Los Angeles en Californie, conformément à une entente quinquennale qui se poursuivra jusqu'en janvier 2011.

1.4 La maintenance des aéronefs

La maintenance des appareils est effectuée par la Direction de la maintenance des aéronefs qui doit fournir des services en conformité avec les exigences réglementaires et contractuelles pour tous les types d'aéronefs composant la flotte du Service aérien gouvernemental. La Direction a pour mandat principal de remettre en service, le plus rapidement possible, les aéronefs visés par les inspections quotidiennes, les maintenances programmées, les entretiens ou les réparations. Dans cette optique, le Service aérien gouvernemental a mis en place un programme de maintenance continue.

Toutefois, un programme particulier de maintenance progressive a été conçu, il y a quelques années, en collaboration avec le fabricant Bombardier (*Equalized High Utilization Maintenance Program*), pour assurer que l'entretien correspond mieux à la haute intensité d'utilisation de l'avion-hôpital (Challenger 601-1A). Quant à l'autre Challenger (601-3A), il fait l'objet d'un programme progressif répondant à une utilisation régulière.

Dans le cas des avions-citernes, le programme régulier du fabricant s'applique. Cependant, les travaux afférents sont exécutés entre septembre et avril afin d'assurer la disponibilité des appareils pendant la période intensive de lutte contre les incendies de forêt.

Sous un autre aspect, depuis décembre 1997, la Direction de la maintenance des aéronefs est dotée d'un système de qualité certifié ISO 9001. Cet outil de gestion et de contrôle assure le respect des exigences du Règlement de l'aviation canadien établi par Transports Canada. L'autoévaluation régulière et en profondeur qu'exige la norme ISO permet de déceler et d'atténuer les problèmes récurrents, d'assurer l'amélioration continue des travaux d'entretien et d'avoir une relation soutenue avec la clientèle.

1.5 Les relations avec les partenaires et la clientèle

Des ententes de services sont conclues annuellement entre le Service aérien gouvernemental et ses trois principaux partenaires, soit le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU) et la Sûreté du Québec. Ces ententes ont essentiellement pour objet de préciser les engagements du Service aérien gouvernemental envers ces clients et de déterminer les modalités de fonctionnement et d'administration de l'offre de service.

Le Service aérien gouvernemental a instauré des mécanismes de consultation et de concertation avec les ministères et organismes clients. Afin de demeurer à leur écoute et de favoriser une gestion participative, trois comités de liaison ont été mis en place de même que des comités de fonctionnement et financiers ; des rencontres avec la clientèle ont également été prévues. Ces comités permettent d'échanger des

opinions avec les partenaires sur le budget annuel, les objectifs généraux de l'organisation, le mode de fonctionnement du point de vue opérationnel, les ententes annuelles de services et le suivi budgétaire. Les renseignements, les suggestions et les conseils ainsi recueillis servent à préciser les orientations, à connaître les attentes ainsi que l'appréciation des clients au regard de sa prestation de services et à évaluer le rendement du Service aérien gouvernemental.

Ainsi, pour la gestion des activités de lutte contre les incendies de forêt, un premier comité maintient depuis plusieurs années une relation soutenue avec la Société de protection des forêts contre le feu. Pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatient, les rencontres du comité se déroulent avec des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux. Enfin, un comité formé de représentants de la Sûreté du Québec et du Service aérien gouvernemental se réunit pour la gestion des activités de surveillance du territoire.

1.6 Le rappel des objectifs stratégiques de l'agence

Les objectifs stratégiques de l'agence s'inscrivent dans les première et quatrième orientations du Plan stratégique 2005-2008 du ministère des Services gouvernementaux.

Orientations du ministère des Services gouvernementaux
Orientation 1 Moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises.
Orientation 4 Répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions.
Axes d'intervention du ministère des Services gouvernementaux
• Accès simple et efficace à des services de qualité.
• Développement d'une culture de service à la clientèle.
Objectifs stratégiques du Service aérien gouvernemental
• Maintenir l'efficience et l'efficacité tout en assurant la qualité des services offerts et la sécurité des personnes transportées.
• Assurer l'adéquation entre les services offerts et les besoins de la clientèle.
• Maintenir la prestation des services à des coûts concurrentiels.

En relation avec ces objectifs stratégiques, l'agence a arrêté, dans son plan d'action, des objectifs opérationnels à partir desquels des résultats peuvent être mesurés. Le tableau de la page suivante présente un sommaire des résultats atteints, alors que la section 3 en fait état de façon détaillée.

2 Sommaire des résultats

Secteur d'activité	Indicateur	Cible	Résultat 2005-2006
Transport des personnes	Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales (excédant trois heures)	Aucun cas	Aucun cas
	Pourcentage des vols d'évacuation aéromédicale qui respectent le délai de départ fixé (une heure ou moins)	92 %	90,7 % (-1,3 %)
Surveillance aérienne du territoire	Pourcentage des vols qui respectent les délais d'intervention fixés par la Sûreté du Québec	95 %	97,0 % (+2,0 %)
Lutte contre les incendies de forêt	Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu		
	15 avril : 6 avions demandés	100 %	100 %
	1er mai : 12 avions demandés	100 %	100 %
	15 mai : 14 avions demandés	100 %	100 %
	1er septembre : 11 avions demandés	100 %	100 %
	16 septembre : 6 avions demandés	100 %	100 %
	16 octobre : 3 avions demandés	100 %	100 %
	Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)	98,5 %	91,9 % (-6,6 %)
Général	Pourcentage des actions correctives mises en place dans les délais prescrits dans le secteur de la maintenance et des opérations aériennes	100 %	
	Secteur de la maintenance		
	• Demandes de Transports Canada		100 %
	• Demandes du Bureau de normalisation du Québec		100 %
	• Demandes des auditeurs internes		100 %
	Secteur des opérations aériennes		À réaliser avant le 17 avril 2006
	• Demandes de Transports Canada		

3 Résultats

3.1 Le transport des personnes

3.1.1 Les évacuations aéromédicales

Une entente qui fixe les paramètres d'utilisation des appareils et les modalités de financement des services offerts en 2005-2006 lie le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Service aérien gouvernemental. Le service est assuré au moyen de l'avion-hôpital (Challenger 601-1A) et de deux avions de relève (Challenger 601-3A et Dash 8-200). À moins d'une situation d'urgence, un seul avion à la fois est affecté aux évacuations aéromédicales. Le Service aérien gouvernemental a pour responsabilité d'assurer la disponibilité d'un appareil 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ce qui constitue son premier objectif.

Objectif 1 **Assurer la disponibilité en tout temps d'un appareil pour les évacuations aéromédicales**

INDICATEUR	Cible	Résultats 2005-2006	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales[1]	Aucun cas	Aucun cas	Aucun cas	2

[1] Il s'agit d'un retard attribuable au Service aérien gouvernemental qui excède trois heures.

Les cas de non-disponibilité en 2003-2004 résultent de situations particulières, liées à des problèmes mécaniques et à des circonstances ayant une incidence sur le choix de l'appareil (par exemple, les conditions météorologiques).

Le second objectif que s'est fixé le Service aérien gouvernemental au chapitre des évacuations aéromédicales a trait au délai de départ de l'aéronef.

Objectif 2 **Respecter le délai de départ de l'avion-hôpital ou des avions de relève pour les évacuations aéromédicales**

INDICATEUR	Cible	Résultats 2005-2006	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Pourcentage des vols d'évacuation aéromédicale qui respectent le délai de départ fixé (une heure ou moins)[2]	92 %	90,9 %	93,6 %	91,9 %
Variation		-1,1 %	+1,6 %	-0,1 %

[2] Ce calcul ne tient compte que des résultats attribuables au Service aérien gouvernemental.

Le délai de départ a été respecté dans 2,7 % moins de missions que lors du dernier exercice. Ainsi, en 2005-2006, le Service aérien gouvernemental a respecté le délai de départ dans 854 missions, comparativement à 828 et à 806 missions respectivement, pour les années 2004-2005 et 2003-2004. Par contre, le nombre de retards imputables au Service aérien gouvernemental a augmenté de 29 par rapport à 2004-2005, passant ainsi de 57 à 86. Cette augmentation des retards est majoritairement liée à la sortie de l'avion du hangar et aux délais encourus lors de la remise en service d'un avion par l'équipe de la maintenance. En tenant compte du fait que le nombre de vols à augmenté de 6,2 % en 2005-2006, soit de 885 à 940, le pourcentage d'augmentation des retards par rapport à 2004-2005 n'est que de 2,7 %.

Le retard de l'avion-hôpital peut être attribuable au Service aérien gouvernemental ou être indépendant de sa volonté. Dans ce dernier cas, il s'agit essentiellement de retards attribuables à l'équipe médicale, aux conditions météorologiques ou au fournisseur de carburant. Les résultats présentés ne tiennent compte que des retards attribuables au Service aérien gouvernemental.

Il est à noter que l'utilisation du Dash 8-200 trois jours par semaine pour assurer le service multipatient lui enlève de la disponibilité pour servir de relève à l'avion-hôpital.

Outre les résultats relatifs aux deux objectifs fixés en matière d'évacuation aéromédicale, il est important de noter que l'accroissement de la demande pour l'avion-hôpital constitue une pression de plus en plus grande sur les équipages et les escortes de même que sur l'équipe d'entretien, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Nombre de missions, heures de vol et patients — EVAQ

Nombre	Résultats 2005-2006	2004-2005	2003-2004
Missions	940	885	877
Heures de vol[3]	2 849	2 724	2 659
Patients	1 730	1 609	1 637

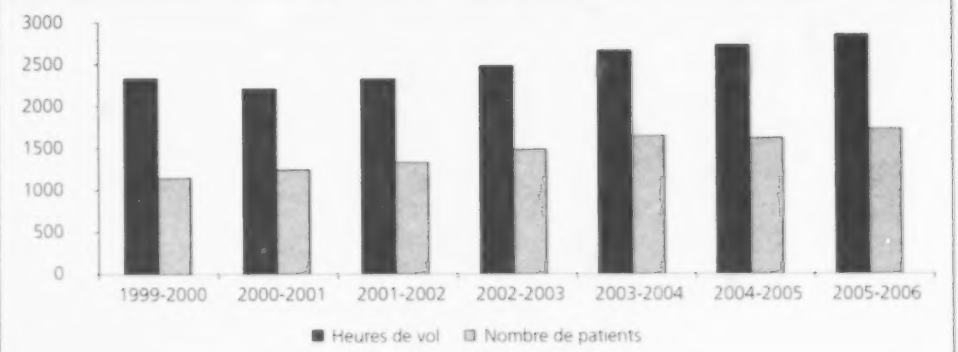
[3] Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.

Les évacuations aéromédicales ont connu une augmentation de 55 missions par rapport à l'an dernier pour un total de 940 en 2005-2006. Nous constatons aussi une augmentation de 125 heures de vol (4,6 %) et une augmentation de 121 patients (7,5 %) par rapport à 2004-2005. Au cours des trois dernières années, le service d'évacuation aéromédicale a connu une augmentation de ses missions de 7,2 %, de ses heures de vol de 7,1 %, et du nombre de patients transportés de 5,7 %.

Sur une plus longue période, soit entre 1999-2000 et 2005-2006, on constate une hausse de 22,2 % des heures de vol pour ce type de mission ainsi qu'une hausse de 50,3 % du nombre de patients.

Graphique 1

Évolution au cours des 7 dernières années des heures de vol et du nombre de patients EVAQ



3.1.2 Le transport multipatient

Ce service en est à sa cinquième année complète de fonctionnement. L'entente entre le Service aérien gouvernemental et le ministère de la Santé et des Services sociaux encadre les grandes lignes de ce service qui est à la disposition des centres hospitaliers des régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Ce service est offert, pour les régions de la Côte-Nord et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, au moyen du Dash 8-200, à raison de trois fois par semaine lorsque le nombre de patients le justifie. Pour la région de l'Abitibi-Témiscamingue, le service est assuré par un Beechcraft King Air 100 de la firme Propair inc., deux fois par semaine.

Nombre de missions, heures de vol et patients — Transport multipatient

Nombre	Résultats 2005-2006	2004-2005	2003-2004
Missions	274	261	160
Heures de vol[4]	1 374[5]	1 240[6]	768
Patients	2 049	1 558	964

[4] Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.
[5] De ce nombre, 1001 heures ont été effectuées avec les appareils du Service aérien gouvernemental et 373 heures avec un appareil de location de la firme Propair inc.
[6] De ce nombre, 987 heures ont été effectuées avec les appareils du Service aérien gouvernemental et 387 heures avec un appareil de location de la firme Propair inc.

Le transport multipatient a connu une augmentation de 13 missions (+ 5 %) et de 491 patients (+ 31,5 %) par rapport à l'année précédente.

En 2003-2004, le Service aérien gouvernemental a procédé à un appel d'offres public, en vue d'attribuer un contrat à un transporteur privé pour le service de navette multipatient vers les régions du Nord-Ouest québécois et de l'Abitibi-Témiscamingue, deux jours par semaine. Le contrat a été attribué à la firme Propair inc., laquelle assure ce service depuis le 12 avril 2004. En 2004-2005, Propair inc. avait effectué

100 missions, 330 heures de vol et transporté 384 patients. En 2005-2006, 113 missions ont été réalisées (+ 13 %), 373 heures de vol ont été effectuées (+ 13 %) et 497 patients ont bénéficié de ce service (+ 29,4 %).

3.1.3 Le transport des personnes et des marchandises

Le tableau suivant présente l'évolution des activités de nolisement du Service aérien gouvernemental pour les personnes et les marchandises.

Nombre de nolisements pour le transport des personnes et des marchandises

	Résultats (au 31 mars)					
	Nombre de nolisements			Heures de vol		
	2006	2005	2004	2006	2005	2004
• Challenger 601 3A	88	81	85	164	158	187
• Dash 8-200	31	58	75	93	191	202
Total pour le SAG	119	139	160	257	349	389
Transporteurs privés	822	847	813	ND	ND	ND
TOTAL GÉNÉRAL	**941**	**986**	**973**	**ND**	**ND**	**ND**

Les appareils du Service aérien gouvernemental ont effectué moins de vols que les deux dernières années, soit, en comparaison de l'an dernier, une diminution de 14,4 % du nombre de nolisements et de 26,4 % des heures de vol.

Au chapitre du nolisement d'aéronefs (avions et hélicoptères), le Service aérien gouvernemental fait aussi appel à des transporteurs privés inscrits dans son offre permanente annuelle.

Le volet global des activités de nolisement du Service aérien gouvernemental a enregistré une diminution de 45 nolisements (- 4,6 %) par rapport à 2004-2005. Cependant, les revenus associés au nolisement en 2005-2006 ont été de 3 729 412 $, soit 123 824 $ (- 3,2 %) de moins qu'au cours de l'année 2004-2005. Sur trois ans, les revenus de nolisement ont donc connu une diminution de 1 607 143 $.

Objectif 3 Maintenir un degré élevé de satisfaction des utilisateurs du service de nolisement d'aéronefs

Le Service aérien gouvernemental, dans sa convention de performance et d'imputabilité, s'est engagé à mesurer la satisfaction de sa clientèle au moins tous les deux ans. Plusieurs moyens le permettent. Le premier outil d'évaluation de la satisfaction à l'égard de sa prestation de services est un sondage auprès de la clientèle qui utilise les services de nolisement. Cet outil n'a pas été utilisé au cours des trois dernières années.

Bien qu'aucun sondage n'ait été fait auprès de la clientèle du nolisement en 2005-2006, le Service aérien gouvernemental conclut annuellement des ententes de services avec ses différents partenaires. Le respect de ces ententes a fait l'objet d'une évaluation en 2003-2004, alors qu'un questionnaire personnalisé a été distribué à chacun de nos trois principaux partenaires (la Société de protection des

forêts contre le feu, le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Sûreté du Québec). Le questionnaire portait sur l'accessibilité et l'accueil, le contrat, la qualité du service offert, le délai de réponse aux demandes de service et la rétroaction.

Deux de ces partenaires ont répondu, respectivement, qu'ils étaient très satisfaits ou satisfaits à 84 % et 85 %, pour les critères les concernant. Les éléments à améliorer par le Service aérien gouvernemental sont, notamment, le délai d'envoi des factures de fin d'année, le rapport de vol et le délai d'obtention des prévisions budgétaires pour l'établissement de leur budget.

Les différents comités de liaison, comités opérationnels et financiers, en plus des rencontres et des contacts téléphoniques avec nos partenaires et notre clientèle, constituent le troisième moyen utilisé par le Service aérien gouvernemental de s'assurer que la prestation de ses services correspond aux besoins et aux attentes. Sous forme de consultation continue, ce troisième outil permet au Service aérien gouvernemental de s'adapter rapidement aux diverses demandes de ses partenaires et clients.

Objectif 4 **Permettre aux ministères et aux organismes clients de réaliser des économies en ayant recours au service de nolisement du Service aérien gouvernemental**

INDICATEUR	Cible	Résultats
Économies réalisées par les ministères et les organismes qui font appel au service de nolisement du Service aérien gouvernemental	Réaliser une étude comparative des prix de nolisement	Étude réalisée

Au cours de 2003-2004, une collecte d'information a été réalisée par une firme externe pour connaître les prix qui seraient directement imputés aux ministères et aux organismes par un transporteur privé, pour un nolisement type. Cette collecte d'information a été effectuée auprès des principaux transporteurs auxquels le Service aérien gouvernemental a recours, pour les appareils principalement utilisés en réponse aux demandes de nolisement de notre clientèle. À des fins de comparaison, cette démarche a été effectuée en même temps que le renouvellement de l'offre permanente du Service aérien gouvernemental.

Par la suite, le Service aérien gouvernemental a analysé les résultats obtenus et les a comparés aux prix de l'offre permanente. Des économies de 19,9 % ont été calculées pour les itinéraires, les transporteurs et les appareils sondés. Il est à noter que ces économies ne comptent pas les frais administratifs de 6 % imputés à la clientèle. Ces économies peuvent être généralisées à l'ensemble du service de nolisement, puisque l'échantillon est constitué de la majorité des vols nolisés.

Soulignons que ce rendement ne comprend pas les économies indirectes engendrées par l'expertise du Service aérien gouvernemental et de son personnel, et par les outils informatiques et administratifs qu'il a développés.

L'étude effectuée en 2003-2004 est non récurrente. Prévue dans la convention de performance et d'imputabilité, elle constitue depuis sa réalisation une cible atteinte.

3.2 La surveillance aérienne du territoire

Le Service aérien gouvernemental exploite, pour le compte de la Sûreté du Québec, trois hélicoptères (Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412) lui permettant d'accomplir les missions prévues à l'entente liant les deux parties. Les demandes d'intervention de la Sûreté du Québec pouvant survenir à tout moment, le Service aérien gouvernemental s'est assuré de maintenir en fonction les effectifs nécessaires en ce qui concerne les pilotes et les hélicoptères pour permettre de répondre 24 heures sur 24, sept jours sur sept aux demandes de la Sûreté du Québec.

Comme pour les évacuations aéromédicales, l'objectif en matière de surveillance du territoire a trait au délai d'intervention.

Objectif 5 **Respecter le délai d'intervention des hélicoptères selon les besoins de la Sûreté du Québec**

Au cours de l'année 2002-2003, le Service aérien gouvernemental et la Sûreté du Québec ont établi des délais d'intervention maximaux. Ceux-ci ont été fixés à 30 minutes pour les demandes faites le jour, en semaine, et à une heure pour les demandes de nuit et de fin de semaine. De plus, en tenant compte des retards qui lui sont attribuables, le Service aérien gouvernemental s'engage à respecter ce délai d'intervention dans au moins 95 % des cas. Ces délais d'intervention sont reconduits dans chacune des ententes annuelles de services entre la Sûreté du Québec et le Service aérien gouvernemental.

Depuis novembre 2003, les données sont recueillies par le Service de régulation des vols pour permettre de déterminer les renseignements nécessaires au calcul de cet indicateur. L'indicateur est complexe à construire et exige un travail de validation quant à la fiabilité des données. Un délai est donc nécessaire pour réaliser ce travail. En 2005-2006, les travaux ont permis de calculer de manière préliminaire les délais d'intervention ainsi que le pourcentage de respect de ces délais. Cet indicateur fait encore l'objet de validation et les données qui servent à son calcul ne sont pas toujours disponibles.

Ainsi, en tenant compte des réserves précédentes, nous pouvons constater qu'au cours de la dernière année, le délai d'intervention d'une heure n'a pas été respecté pour quatre missions. Dans le seul cas attribuable au Service aérien gouvernemental, le retard a été causé par un changement d'équipage, dans les autres cas les retards n'étaient pas imputables à l'Agence. Le pourcentage de vols qui respectent les délais d'intervention fixés par la Sûreté du Québec est donc de 97 %.

La Sûreté du Québec et le Service aérien gouvernemental se sont rencontrés deux fois au cours de la dernière année pour discuter des services offerts et de l'évolution des besoins et pour s'assurer que les engagements compris dans le protocole d'entente, concernant entre autres choses la disponibilité des pilotes et celle des trois hélicoptères, ont été respectés.

Comme en témoigne le tableau qui suit, les hélicoptères ont effectué, en 2005-2006, 88 heures de vol de moins qu'en 2004-2005, soit une baisse de 11,4 %. La tendance sur quatre ans montre une diminution de 475 heures de vol, soit une baisse de 41,1 %.

Nombre d'heures de vol des hélicoptères

	Résultats		
	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Heures de vol[1]	682	770	825

[1] Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.

3.3 La lutte contre les incendies de forêt

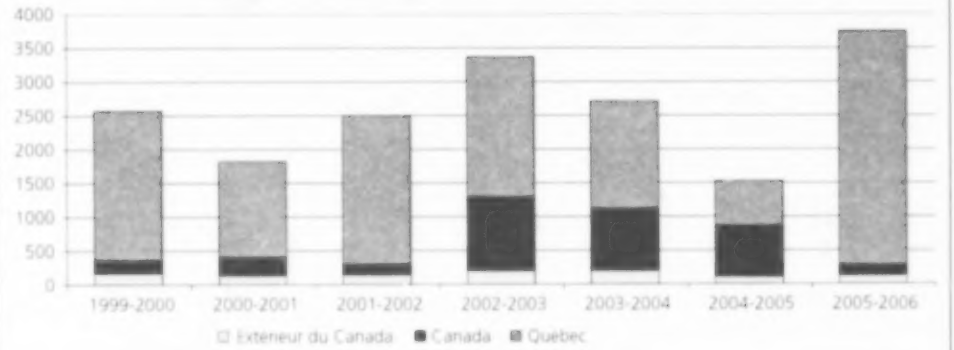
3.3.1 La lutte contre les incendies de forêt au Québec et au Canada

Conformément à l'entente qui lie le Service aérien gouvernemental et la Société de protection des forêts contre le feu, une flotte de 14 avions-citernes est mise à la disposition de la Société pour soutenir sa mission de lutte contre les incendies de forêt au Québec et dans les autres provinces.

En 2005-2006, la flotte d'avions-citernes du Service aérien gouvernemental a effectué 3 476 heures de vol au Québec et 160 heures de vol ailleurs au Canada. Le graphique qui suit présente un portrait comparatif des heures de vol totales de la flotte d'avions-citernes pour les sept dernières années.

Graphique 2

Évolution des heures de vol et de la flotte d'avion citernes depuis le 1er avril 1999



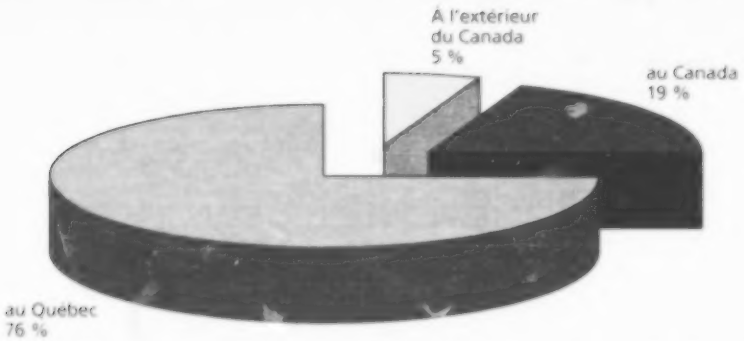
Par rapport à 2004-2005, il y a eu une augmentation significative de 2 795 heures de vol (410,4 %) effectuées au Québec et une diminution de 587 heures pour les vols ailleurs au Canada (78,6 %). Il faut toutefois mentionner que 2004-2005 a été une des saisons où le Québec a connu le plus faible taux d'incendies de forêt et, par opposition, 2005-2006 la saison qui a connu le plus haut taux d'incendies.

En ce qui a trait à l'utilisation des avions-citernes ailleurs au Canada, il faut noter que, conformément à l'Accord d'aide mutuelle en cas d'incendies de forêt entre les provinces et les territoires canadiens, six interventions du Service aérien gouvernemental ont eu lieu à l'extérieur du Québec au cours de l'été 2005. De ce nombre, cinq interventions ont eu lieu en Ontario et une au Nouveau-Brunswick. Chaque intervention implique un avion pour une période continue dans la province identifiée. C'est la Société de protection des forêts contre le feu qui gère les demandes du Centre interservices des feux de forêt du Canada, accordant toujours, cependant, la priorité au territoire québécois. Selon les termes de l'accord, 898 053 $ de frais ont été facturés directement par le Service aérien gouvernemental aux provinces.

Le graphique suivant illustre la répartition moyenne du temps d'utilisation des avions-citernes.

Graphique 3

Proportion moyenne du temps d'utilisation des avions-citernes selon le territoire desservi de 1999-2000 à 2005-2006



Afin de répondre aux besoins de la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental s'est fixé deux objectifs pour lesquels des cibles ont été déterminées dans son plan d'action. Le premier a trait au calendrier de mise en service des aéronefs.

Objectif 6 **Respecter le calendrier de mise en service des avions-citernes selon les besoins formulés par la Société de protection des forêts contre le feu**

INDICATEUR **Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu**

Date limite	Nombre demandé	Cible	Résultats		
			2005-2006	2004-2005	2003-2004
15 avril	6	100 %	100 %	100 %	100 %
1er mai	12	100 %	100 %	100 %	100 %
15 mai	14	100 %	100 %	100 %	100 %
1er septembre	11	100 %	100 %	100 %	100 %
16 septembre	6	100 %	100 %	100 %	100 %
16 octobre	3	100 %	100 %	100 %	100 %

Le nombre d'avions disponibles, demandés pour le 1er mai, a été respecté au cours des trois dernières saisons. De plus, les travaux de maintenance hivernale des 12 premiers avions ont été complétés le 26 avril 2005, et les travaux pour l'ensemble des avions, le 2 mai 2005. L'an dernier, les travaux de maintenance hivernale des 12 premiers avions avaient été complétés le 21 avril 2004.

Calculé sur une base quotidienne pour l'ensemble de la saison 2005, le taux de respect du calendrier de mise en service s'établit à 95,6 %, comparativement à 97,6 % l'année précédente. Cet écart s'explique par la pression qui a été exercée au cours de la saison 2005 sur les avions-citernes, compte tenu de l'augmentation considérable des heures de vol qu'ils ont effectuées pour combattre les incendies de forêt. Plus particulièrement, certaines inspections variant d'une à trois journées ont dû être effectuées plus tôt qu'il n'était prévu en raison de multiples bris. Pour l'ensemble de la flotte, il en est résulté l'équivalent d'environ 100 jours de non-disponibilité entre le 13 juillet et le 18 août. Par ailleurs, trois avions ont subi un bris mécanique majeur nécessitant respectivement un arrêt de 5 jours (aile endommagée), de 27 jours (moteur droit) et de 29 jours (porte à eau).

Le second objectif des activités de lutte contre les incendies de forêt a trait à la disponibilité quotidienne des avions-citernes comme l'illustre le tableau suivant.

Objectif 7 **Assurer la disponibilité quotidienne des avions-citernes lors de la saison des incendies de forêt**

INDICATEUR	Cible	Résultats 2005-2006	2004-2005	2003-2004
Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison[1]	98,5 %	91,2 %	97,7 %	98,0 %

[1] Ce taux est calculé sur la base des heures où les avions-citernes sont requis pour combattre les incendies de forêt, soit en fonction des heures codées par la SOPFEU.

Le Service aérien gouvernemental doit assurer, entre le 15 avril et le 31 octobre de chaque année, des heures de disponibilité quotidienne, selon quatre niveaux de codes d'alerte, déterminés par la Société de protection des forêts contre le feu, en fonction de la gravité des feux. La Société détermine le nombre d'avions-citernes requis sur chacune des neuf bases aériennes et ce nombre est révisé quotidiennement, selon les feux en activité dans chaque région. Ainsi, la répartition de la flotte des avions-citernes dans le Québec doit respecter le niveau du code d'alerte en vigueur qui exige un temps de réaction au décollage variant de 15 minutes à une heure. Le taux moyen de disponibilité est donc calculé sur la base du nombre d'avions disponibles par rapport aux nombres d'avions requis par jour. La Société de protection des forêts contre le feu détermine chaque jour le nombre d'heures durant lesquelles les avions doivent être disponibles, ce nombre d'heures peut varier quotidiennement, selon le nombre et l'intensité des feux.

Au cours de la saison des incendies de forêt, en 2005, un total de 3 742 heures de vol a été effectué, ce qui a occasionné plus d'heures de maintenance, obligeant le Service aérien gouvernemental à retirer les avions des opérations. De plus, comme il est mentionné plus haut, la pression exercée sur les appareils par l'ampleur des activités a eu pour effet de diminuer la disponibilité des avions. Cela explique aussi pourquoi le Service aérien gouvernemental n'a pu atteindre l'objectif de maintenir un taux de disponibilité de 98,5 %. Il est à noter que ces résultats ne tiennent pas compte des missions à l'extérieur du Québec.